

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA  
INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES URDANETA VILLAFañE C.A.**

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE COMPANY INVERSIONES  
Y CONSTRUCCIONES URDANETA VILLAFañE C.A.**

**José Benito Salcedo**

gerenciasiglo22@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-6665-8823>

**Dioganny Salas**

Dioganny@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-8537-6718>

Recepción: 18-05-2023

Aprobación: 11-07-2023

**RESUMEN**

En el contexto actual, donde la responsabilidad social empresarial (RSE) se ha convertido en un aspecto fundamental para el éxito y reputación de las organizaciones, el diagnóstico de su situación integral adquiere una relevancia crucial. Este artículo derivado de una investigación concluida cuyo objetivo fue proponer el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Inversiones y construcciones Urdaneta Villafañe C.A. (INCURVI), permitió servir de sustento para construir este artículo cuyo propósito fue: diagnosticar el desarrollo de la responsabilidad social empresarial en la empresa Inversiones y construcciones Urdaneta Villafañe C.A. En este sentido, se desarrollaron los aspectos teóricos relacionados con: bienestar personal y relacional como dimensión Interna de la RSE, compromiso con el contexto, la dimensión externa de la RSE, además, las etapas de desarrollo de la responsabilidad social de la empresa. Para este artículo se tomaron parte de los resultados obtenidos de una encuesta aplicada a los cincuenta y uno (51) trabajadores de la empresa. Encontrando la existencia de deficiencias en la aplicación de acciones en pro del bienestar personal y relacional de los trabajadores, además, hay poco compromiso con el contexto externo, como estrategias dirigidas a beneficiar a la comunidad donde se realiza el proceso productivo. Otro aspecto importante observado fue lo incipiente del desarrollo de la RSE en la empresa, debido a la ausencia de información dirigida a los trabajadores sobre la temática, la ausencia de un departamento encargado de ésta, así como una normativa dirigida a los trabajadores para que apliquen conceptos de RSE en las labores diarias. Esto lleva a concluir que la empresa tiene una problemática relacionada con la efectividad de desarrollo de RSE, por lo tanto, se recomienda la formulación de un plan de desarrollo de este compromiso institucional que incluya la formación del personal, así como acciones dirigidas hacia la comunidad.

Palabras clave: Empresa, Responsabilidad Social, Diagnóstico, Plan de desarrollo.

## ABSTRACT

In the current context, where corporate social responsibility (CSR) has become a fundamental aspect for the success and reputation of organizations, the diagnosis of its comprehensive situation acquires crucial relevance. This article derived from a completed investigation whose objective was to propose the development of Corporate Social Responsibility in the company Inversiones y construcciones Urdaneta Villafañe C.A. (INCURVI), allowed to serve as support to build this article whose purpose was: to diagnose the development of corporate social responsibility in the company Inversiones y construcciones Urdaneta Villafañe C.A. In this sense, the theoretical aspects related to: personal and relational well-being as an internal dimension of CSR, commitment to the context, the external dimension of CSR, and the stages of development of the company's social responsibility were developed. For this article, part of the results obtained from a survey applied to the fifty-one (51) workers of the company were taken. Finding the existence of deficiencies in the application of actions in favor of the personal and relational well-being of the workers, in addition, there is little commitment with the external context, such as strategies aimed at benefiting the community where the productive process is carried out. Another important aspect observed was the incipient development of CSR in the company, due to the absence of information addressed to workers on the subject, the absence of a department in charge of it, as well as regulations addressed to workers so that they apply CSR concepts in daily work. This leads to the conclusion that the company has a problem related to the effectiveness of CSR development, therefore, it is recommended to formulate a development plan for this institutional commitment that includes staff training, as well as actions directed towards the community.

**Keywords:** Company, Social Responsibility, Diagnosis, Development Plan.

## INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial contemporáneo, la responsabilidad social empresarial (RSE) se ha convertido en un tema de creciente interés, frente a una sociedad demandante de organizaciones que asuman un papel activo en la generación de impacto positivo, tanto en el ámbito social como en el medio ambiente. En este contexto, el presente artículo tiene como objetivo reflexionar en torno a los resultados del diagnóstico realizado sobre el desarrollo de la RSE en la empresa INCURVI C.A. en función de los posibles logros en las dimensiones internas y externa de la organización.

En este orden de ideas, INCURVI C.A es una empresa reconocida en el sector de la construcción de infraestructuras de carreteras, grandes construcciones, con una larga trayectoria en el mercado y una amplia presencia nacional. Su compromiso con la responsabilidad social ha sido un elemento destacado en su filosofía empresarial, sin embargo, se hace

necesario atender el perfil de las mejores prácticas actuales y futuras de la RSE.

La orientación metodológica para efectos de este artículo, se llevó bajo los lineamientos de la investigación documental, al tomar en cuenta diferentes autores en la recopilación y clasificación que se llevó a cabo en revistas y textos acerca de los aspectos clave relacionados con la RSE, tales como el bienestar de los empleados, la interacción con la comunidad local, además, se tomó como referencia los resultados de la investigación titulada “desarrollo de estrategias de RSE en la empresa INCURVI.

En este contexto, según el Libro Verde (2004) las organizaciones, tal como las personas, adquieren una responsabilidad para con la sociedad, éstas, se manifiestan como agentes económicos fundamentales, tienen un peso importante en el cúmulo de problemas económicos, financieros, ecológicos, sociales y humanos, que han profundizado los fenómenos de exclusión y desigualdad de los

sectores más vulnerables de la población.

Desde esta perspectiva, las organizaciones deben hacerse responsables por las acciones que éstas realizan, además, se debe tomar en cuenta la importancia de las mismas para la sociedad. Al respecto Matos (2012) señala que las empresas tienen una relevancia determinante en el desarrollo de los países, sus actividades generan productos, bienes y servicios, así como empleos y el pago de tributos, pero es necesario que estas sean vigilantes del respeto por el ambiente, además de colaborar con el desarrollo social de las comunidades donde llevan a cabo sus actividades.

En este orden de ideas, surge el concepto de RSE, según Alfaro et al. (2016) plantea que el accionar de las empresas deben desarrollarse bajo un concepto de sostenibilidad, que genere beneficios, pero incluya un equilibrio entre estas ganancias y la prosperidad de la sociedad, con un debido aprovechamiento de los recursos naturales y del medio ambiente. Para Calixto y Hernández

(2008) el concepto de sostenibilidad ha evolucionado, no solo es el medio ambiente, ahora incluye la satisfacción de las necesidades de los individuos, esto sin que se arriesgue el futuro de las nuevas generaciones.

Por lo tanto, la responsabilidad social es tomada como un compromiso voluntario de las organizaciones, que buscan no simplemente su crecimiento económico, sino los aportes sociales y ambientales, en vista de lo cual se deben llevar a cabo gestiones que conlleven al cumplimiento de estos objetivos, formulando estrategias que permitan el desarrollo de la RSE, incluyendo normas y políticas en sus procesos productivos que garanticen actividades sostenibles.

En por ello, que en este artículo, se busca no solo comprender la situación actual de la RSE en INCURVI C.A, sino también proporcionar recomendaciones concretas para impulsar su desarrollo y establecer una base sólida con el compromiso continuo de la responsabilidad social. Con este aporte, se espera que la empresa en

cuestión pueda fortalecer su posicionamiento en un escenario socialmente responsable, generando un impacto positivo en su entorno y en la sociedad en general. Además, las reflexiones construidas contribuyen al conocimiento y enriquecimiento del campo de la RSE, ofreciendo insights significativos para otras organizaciones interesadas en el desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial.

De acuerdo con lo expresado, los resultados tienen un alto nivel de relevancia. Si bien es cierto que el tema de responsabilidad social empresarial no es tan nuevo como parece; estudios recientes han demostrado que el manejo ético de los negocios en pro del bienestar económico y social ofrece una buena reputación corporativa y responde a diferentes factores en el entorno que conllevan a tomar conciencia de que el crecimiento de un país debe ir de la mano con la evolución de su población.

## DESARROLLO SECUENCIAL TEÓRICO

### Responsabilidad Social Empresarial: implicaciones éticas

La responsabilidad social empresarial es una condición necesaria para el buen funcionamiento de las instituciones y supone un paso fundamental que separa la actuación responsable de la que no lo es, trascendiendo al terreno de las organizaciones. El cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de acuerdo con Díaz et al. (2019) puede responder a presiones de ciertos grupos o por voluntad propia de la gerencia. En este sentido, ésta va más allá del cumplimiento de la ley, de la normativa del país referente a obligaciones y derechos de las empresas, debe existir una acción voluntaria en relación con la responsabilidad social, (Caro y Salazar 2018).

En este enfoque, el referente acerca de la responsabilidad de la organización es el de los valores, los cuales son exigidos por la sociedad. De acuerdo con Peña et al. (2018) la

RSE se debe fundamentar en una percepción ética de las acciones de la empresa, por cuanto la misión específica de la organización no se centra exclusivamente en un grupo de implicados en ella, dado que fija su atención en los requerimientos sociales de los grupos que reclaman sus derechos, por tanto, se trata de una postura relacionada con una misión específica cuya finalidad va más allá de los imperativos exclusivamente normativos.

Lo expresado refleja uno de los aspectos claves de la RSE en la actualidad y es la responsabilidad ética, más allá de la legalidad establecida en la normativa legal. En este sentido, Contreras et al. (2019) plantea que la definición de responsabilidad social excluye los aspectos relacionados con el cumplimiento de la ley, porque esto implica un acto obligatorio, en cambio la responsabilidad social se ha de relacionar como un acto de carácter ético. Por otro lado, la responsabilidad social puede ser vista como una perspectiva de la organización para realizar su actividad anticipándose a

las necesidades sociales. Se trata de una visión más preventiva, entendiéndose como elemento constitutivo de una sociedad, la institución debería tomar partido en los asuntos de interés público. En este sentido, la organización debe contar con procesos para responder a quejas y presiones, pero a su vez, asumiendo una postura más proactiva.

En este orden de ideas, se pueden observar dos perspectivas diferentes en el accionar de las empresas en relación con la RSE, dentro de la cual Contreras et al. (2019) consideran una simbólica que incluye acciones de la empresa para cumplir con formalismos y otra que es sustancial, la cual consiste en cambios reales en la empresa para cumplir con su responsabilidad social. Es allí, donde queda entendido que la RSE se ha de incluir un conjunto de temas sobre una filosofía o modo de afrontar los problemas sociales, considerando que sus principios deben tener implicaciones en el plano personal, organizativo e institucional, coincidiendo con la ética de las organizaciones por cuanto ésta no

puede reducirse a los imperativos legales.

Es importante acotar que las acciones de RSE no sólo benefician a sus integrantes y actores externos, sino además, según Méndez et al. (2019) reciben a cambio, un mejor clima organizacional, aumentando el compromiso de los trabajadores, sin embargo, a nivel externo su posicionamiento en el mercado puede mejorar, debido a que sus acciones serán bien valoradas por la sociedad. Por lo tanto, las empresas no sólo deben estar regida por criterios de eficacia y eficiencia, sino también manejarse bajo principios que ayuden a tomar decisiones en su dimensión ética, contribuyendo al bien común.

Siguiendo lo expresado, las organizaciones deben asumir objetivos estratégicos: acciones dirigidas al beneficio de su contexto, tal como plantea Chiavenato (2020) el cual refiere la RSE como el grado de deberes que una organización toma a través de acciones a fin de proteger y mejorar el bienestar de la sociedad. De acuerdo con lo referido por este autor se comprende que las empresas

deben tratar de satisfacer las necesidades de los miembros de las comunidades adoptando políticas, tomando decisiones y emprendiendo acciones que beneficien a las personas integrantes de la sociedad.

### **Dimensiones de la responsabilidad social**

La Responsabilidad Social Empresarial responde a dos dimensiones, una interna compuesta por los individuos que conforman la empresa y una dimensión externa, donde se incluye aspectos como el medio ambiente, los stakeholders, las comunidades en las cuales llevan a cabo sus operaciones. Para Ramírez et al. (2022) responde a parámetros de acción de las empresas en beneficio de los integrantes de ésta, además, de los diferentes actores con los cuales se interactúa en el proceso productivo, esto permite diferenciar dos dimensiones principales, según Añez et al. (2008) una es la interna, relacionada con las personas que integran la organización y la otra es la externa, la cual corresponde a las relaciones de la empresa con su contexto externo, clientes,

proveedores, ambiente, población, entes gubernamentales.

### **Bienestar personal y relacional como dimensión Interna de la RSE:**

Una de las dimensiones de la RSE está relacionada con las relaciones de la organización y sus integrantes, así como la de éstos entre sí. De acuerdo con Jaramillo (2011) la responsabilidad social debe ir más allá de las responsabilidades legales de la empresa, en este sentido, en su dimensión interna debe proporcionar a sus integrantes oportunidades de desarrollo personal, condiciones de salud relacional, fortalecimiento de las interacciones personales, a esto se suma la preocupación por la práctica y respecto de los derechos humanos y laborales.

La organización debe incluir estrategias dirigidas al bienestar de su personal, en este sentido, Carneiro (2010) plantea la existencia de cuatro elementos que componen la dimensión interna de la RSE, aspectos que más allá de los deberes legales, está el deber ético. Estos elementos son los siguientes: las relaciones interpersonales, desarrollo personal,

salud personal y relacional, así como las relaciones de poder, los cuales se describen a continuación

Relaciones interpersonales: Las relaciones entre los integrantes de la organización, no sólo es responsabilidad individual de cada uno, también es de la organización que debe desarrollar estrategias para que éstas sean agradables, disminuyendo la conflictividad. En este sentido, Gallegos et al. (2018) plantea que las relaciones interpersonales en la empresa inciden en el clima organizacional, los líderes deben tratar de establecer relaciones de respeto y consideraciones para con los demás integrantes de ésta, igualmente deben ser la relaciones entre los mismos miembros, lo cual generar sistemas sociales recomendables.

Esto incluye la creación de un clima conveniente así como incorporar los medios necesarios para tomar medidas como el aprendizaje permanente, responsabilización de los trabajadores, perfeccionamiento de la información en la empresa, fomento de un equilibrio adecuado entre

trabajo, familia y ocio, mayor diversidad del talento humano, participación en los beneficios de la empresa. Todos estos son aspectos que pueden mejorar las relaciones interpersonales y con ello la generación de un ambiente adecuado que permite alcanzar mayores niveles de productividad.

En este aspecto, hay que tener en cuenta el manejo de la diversidad, por eso dentro de la empresa se debe combatir la discriminación, tanto por razón de raza, sexo, edad como en lo que respecta a la condición de origen social. La eliminación de estas situaciones se considera necesaria a objeto de reducir el desempleo, aumentar la ocupación y luchar contra la exclusión social. Pero es necesario acotar que las políticas de inserción social no deben ir en contra de valores culturales arraigados en la mayoría, para evitar conflictividad interna, por lo tanto, estas políticas tienen que desarrollarse con mucho tacto.

Desarrollo personal: Uno de los aspectos que mayor colabora con el sentimiento de compromiso para con la empresa, es el desarrollo personal,

el cual debe alinear los intereses particulares con los organizacionales. Para Arias (2019) el desarrollo personal se considera un proceso a través del cual las personas pueden mejorar sus potencialidades, lograr mayores fortalezas para enfrentar los cambios en su contexto social y organizacional. En este sentido, Arias (2019) plantea que la dimensión del aprendizaje en las organizaciones, debe ser canalizada a través del ejercicio de la formación, tanto la que corresponde a la inserción laboral como la que afecta al conjunto de los trabajadores mediante el diseño y puesta en marcha de los consiguientes planes de formación.

Es necesario diseñar un programa de formación y desarrollo, éste debe responder a las necesidades de la organización, también a las aspiraciones particulares del individuo, para que de esta manera se logre ese equilibrio importante, donde cada miembro de la empresa logre un desarrollo personal acorde con sus anhelos. De esta forma, se estará asumiendo el criterio de responsabilidad social interna,

porque muestra la preocupación por el bienestar de los integrantes de la empresa.

Salud personal y relacional: Las empresas son responsables de la salud de sus trabajadores, siempre que guarde relación con sus actividades laborales. Esto es lo establecido en la normativa legal, es obligación de la empresa, sin embargo, desde la perspectiva de la responsabilidad social, ese criterio se puede ampliar. De acuerdo con Carneiro (2010) la empresa debe ser responsable en el cuidado de la salud y la prevención de riesgos laborales, más allá de la normativa establecida, esto a través de acciones y políticas en beneficio de sus integrantes, lo cual a su vez se convierte en beneficios para la misma empresa, debido a las mejores condiciones de los trabajadores.

Lo expresado refleja un aspecto esencial de la RSE y es la diferencia entre el deber legal y el ético, las normas jurídicas actuales relacionadas con la salud de los trabajadores en la empresa son muy estrictas, incluso existe una ley

especial para ello como es la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), por lo tanto, la RSE en su dimensión interna debe ir más allá, cumplir con la ley pero sumar aspectos éticos que optimicen la salud del trabajador.

Relaciones de poder: En el contexto laboral, las relaciones de los trabajadores entre sí y de éstos con los gerentes es importante para disminuir la conflictividad y lograr el entendimiento interno. En este sentido, Madero-Gómez y Rodríguez (2018) señalan que las relaciones de poder en la organización son determinantes en la conformación de un ambiente laboral óptimo, esto incluye la manera como los gerentes dirigen al personal bajo su cargo.

En tal sentido, la actitud y aptitud de los gerentes y supervisores hacia sus subordinados es determinante para que los trabajadores se sientan bien en la organización, por lo tanto, es aconsejable que se tomen medidas en la empresa para que estas relaciones sean lo más fluidas posibles, cargadas de respeto y

tolerancia, desarrollando un liderazgo participativo, donde los trabajadores tengan acceso a opinar sobre aspectos relacionados con su trabajo en la empresa.

**Compromiso con el contexto, la dimensión externa de la RSE:** las empresas tienen un impacto en su contexto, debido a su proceso productivo, con consecuencias para todos los factores con los cuales interactúa. En este sentido, De la Fuente et al. (2003), señalan que, en los últimos años, el desarrollo del concepto de responsabilidad social empresarial ha generado modelos y estándares sobre su estructura y conformación. Es así como Carneiro (2010) y Añez et al. (2008) destacan la dimensión externa de la RSE a través de varios elementos que se describen a continuación.

**Compromiso:** las empresas deben mostrar un compromiso para con la sociedad, de manera que sus acciones además de dar ganancias a la empresa, agregue valor a la sociedad. Esto se logra a través de su participación en actividades en pro del desarrollo de esas comunidades

donde se lleva a cabo el proceso productivo o de comercialización, para retribuir de alguna manera los beneficios obtenidos por su actividad empresarial.

**Beneficios para la sociedad y públicos de interés:** las acciones de RSE deben buscar beneficios para la sociedad, además, a todos los interactuantes con ésta para el desarrollo de sus procesos productivos o de servicios, esto incluye clientes, proveedores. Es necesario señalar la diferencia que existe entre el compromiso por generar actividades en pro del desarrollo de las comunidades y los beneficios, entendidos estos últimos como actividades de atención directa en el plano social, como jornadas de salud.

**Conducta ética:** las estrategias y acciones para el desarrollo de la RSE deben estar motivadas por un interés ético organizacional, por un interés voluntario más allá de las obligaciones legales. Además, los valores éticos deben estar sobre el interés económico, por tanto, la responsabilidad social de las

empresas pasa porque sus acciones en todos los aspectos del proceso productivo y de comercialización deben estar enmarcado en ciertos valores éticos.

Adaptabilidad: las estrategias y acciones de RSE deben adaptarse a la realidad del momento, al contexto actual de su entorno, esto es muy importante porque a veces las empresas ponen en práctica acciones de RSE que no están acorde o no guardan relación con la realidad contextual de éstas. Esto se refleja en situaciones donde la situación económica es cambiante, entonces las estrategias de la empresa deben ajustarse para que el impacto de sus actividades sea lo menos negativo posible para la sociedad.

### **Etapas del Desarrollo del Compromiso Social de las Empresas**

De acuerdo con Venamcham (2007) la adopción de una actitud de responsabilidad social por parte de las empresas no es espontánea, responde a un proceso que implica varias etapas, cada una de las cuales refleja un avance hacia la formulación

de las estrategias respectivas, así como las acciones de RSE. A continuación se describe cada una de estas etapas.

Latente: es la primera etapa, es el inicio del proceso y se orienta hacia la obtención de información para dar respuestas a las interrogantes relacionadas con la RSE, algunas definiciones, estrategias, acciones, procesos y beneficios para la empresa. En esta etapa se pueden desarrollar charlas para los trabajadores, donde se den a conocer los aspectos básicos de la RSE y porque es necesario adoptar actitudes en pro del beneficio del contexto donde se desempeña la empresa.

Emergente: en esta etapa empieza el proceso de las respuestas a las interrogantes, de obtención de definiciones, análisis de la realidad, mapeo de los actores clave, del sentido de compromiso y su expresión en acciones. Es la fase de definición de la política de responsabilidad social empresarial, sus programas, espacios funcionales, vinculación entre áreas del negocio, para la operacionalización de las actividades

con los trabajadores y obreros, de la comunicación interna y de los posicionamientos.

Institucionalización: en esta etapa se desarrolla la profesionalización de la responsabilidad social empresarial y el compromiso social, para lograrlo se crean áreas funcionales o fundaciones empresariales para la ejecución de los programas. Un aspecto importante a señalar es el énfasis en la gestión acerca de cómo expresar el compromiso social de la empresa, para ello es necesario establecer un departamento encargado del desarrollo de las actividades de RSE.

Consolidación: ésta es la última fase, donde se revisan los resultados de la aplicación de estrategias y acciones de RSE, además, se presentan los reportes, así como las recomendaciones sobre las acciones correctivas para mejorar los niveles de RSE de la organización. Es la etapa de la consolidación, donde debe existir una normativa de los procesos donde se detallan actividades de responsabilidad social en cada una de las etapas productivas.

## METODOLOGÍA

Para la elaboración de este artículo, se llevó a cabo una exhaustiva revisión documental que abarcó diversos estudios sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), centrándose especialmente en la investigación titulada "Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa INCURVI C.A." En este sentido, se detalla la metodología empleada en dicha investigación, la cual permitió obtener un diagnóstico detallado acerca de la implementación de la RSE en esta empresa.

La revisión documental se realizó con el objetivo de recopilar información relevante y actualizada sobre el tema de la RSE, incluyendo teorías, enfoques, buenas prácticas y estudios de casos. Además, se puso especial énfasis en la investigación realizada en INCURVI C.A., ya que ofrece un estudio concreto y contextualizado sobre la aplicación de la RSE en el ámbito empresarial.

La metodología utilizada en la investigación proporcionó un marco estructurado para el análisis de

diferentes aspectos relacionados con la RSE en INCURVI C.A. Se aplicó la encuesta y análisis documental para recopilar datos relevantes sobre las prácticas de responsabilidad social implementadas por la empresa. Estos datos fueron posteriormente analizados y se obtuvo un diagnóstico detallado que permitió identificar fortalezas y áreas de mejora en relación con la RSE en dicha organización.

La investigación realizada se fundamentó en el paradigma cuantitativo, la cual según Hernández et al. (2014), utiliza la recolección de datos numéricos con la finalidad de analizarlos a través del uso de análisis estadísticos. Además, se presenta una separación entre el sujeto y el objeto de estudio, de manera que se garantice la objetividad de los resultados.

El tipo de investigación de la cual partió este artículo, fue descriptiva, ésta según Hurtado (2007), tiene como finalidad la exposición de eventos, detallando los aspectos característicos del objeto estudiado. En relación con el diseño, éste fue de

campo, el cual de acuerdo con Arias (2012) es la estrategia donde los investigadores se dirigen al origen de la información para obtener datos de la fuente primaria, en este caso, para recabar dichos datos, los investigadores se dirigieron hasta la empresa INCURVI ubicada en la ciudad de Santa Bárbara del Zulia, con la finalidad de obtener información directamente de fuentes primarias.

Un elemento esencial en cualquier investigación es la población está de acuerdo a Arias (2012) es un conjunto finito o infinito de sujetos o elementos, estos tienen características consideradas comunes, en relación a la muestra, ésta según el mencionado autor, es un subconjunto representativo de la población, es una parte de esta para la cual son extensivas las conclusiones de la investigación. No obstante, para el caso de esta investigación se hace uso del criterio de población censal porque se aplicó un instrumento a los cincuenta y uno (51) trabajadores de la empresa INCURVI. Para la recolección de los datos se utilizó una encuesta a los trabajadores de la

empresa INCURVI, ésta consistió en un instrumento de escala de Likert, el mismo consistió de cinco alternativas de respuestas: siempre (S), casi siempre (CS), a veces (AV), casi nunca (CN) y nunca (N).

La validez del instrumento de acuerdo con Palella y Martins (2006), es la ausencia de sesgos, se entiende como una interpretación entre lo que se mide y lo que se quiere alcanzar, tomando en cuenta la relación entre el contenido y los indicadores seleccionados para la obtención de datos que den respuesta a los objetivos. En este caso, el instrumento fue validado por cuatro expertos, uno metodológico y tres de contenido, quienes luego de revisarlo lo validaron.

En cuanto a la confiabilidad, se utilizó el Alfa de Cronbach, este según Hernández et al. (2014), su valor

oscila entre 0 y 1, mientras más cerca este el valor de uno, más confiable es el instrumento. Para el instrumento de esta investigación, el resultado fue de 0,75 por tanto, se consideró que este fue confiable para su aplicación.

## RESULTADOS

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas a los trabajadores de la empresa INCURVI se presentan a continuación. De esta forma, se exponen tres tablas correspondientes a la investigación de la cual se originó este artículo como soporte a las tres (3) dimensiones: Bienestar personal y relacional como dimensión interna de la RSE, compromiso con el contexto, la dimensión externa de la RSE y etapas de desarrollo del Compromiso Social.

Cuadro 1.

Bienestar personal y relacional como dimensión interna de la RSE

	<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>Desarrollo personal</b>	<b>Salud personal y relacional</b>	<b>Relaciones de poder</b>
	Los trabajadores se desarrollan relaciones interpersonales cordiales.	Realiza talleres sobre desarrollo personal	La cantidad de tareas asignadas, están acordes	Participa en la toma de decisiones sobre aspectos

		auspiciados por la empresa.	con su capacidad física	relacionadas con su trabajo.
	%	%	%	%
<b>S</b>	0	0	0	0
<b>CS</b>	41	18	29	18
<b>AV</b>	33	45	25	22
<b>CN</b>	25	37	46	61
<b>N</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	100	100	100	100

En el cuadro 1, se observan los resultados relacionados con los elementos de la dimensión interna de RSE de la empresa INCURVI, se deja ver que el cuarenta y uno (41%) de los trabajadores, casi siempre desarrollan relaciones cordiales, mientras el treinta y tres (33%) considera que a veces lo hacen y el veinticinco (25%) respondió casi nunca. Esto demuestra debilidades en la aplicación del elemento de RSE relaciones interna.

En el indicador desarrollo personal también se observan debilidades, debido a que solo el dieciocho (18%) de los encuestados manifestó casi siempre realiza talleres sobre desarrollo personal auspiciados por la empresa, el cuarenta y cinco (45%) respondió a veces y el treinta y siete (37%) casi nunca. Esto muestra

que la empresa no cuenta con un programa concreto de desarrollo personal, minimizando la posibilidad de los trabajadores de lograr crecimiento personal.

El cuarto indicador de la dimensión interna de la RSE es, relaciones de poder, sobre este, el sesenta y uno (61%) de los encuestados señalaron, casi nunca en la empresa participa en la toma de decisiones sobre aspectos relacionadas con su trabajo, el veintidós (22%) contestó a veces y sólo un dieciocho (18%) respondió casi nunca. Esto refleja la poca intervención de los trabajadores en la toma de decisiones relacionado con su área de trabajo, evidenciando según las relaciones de poder

observado, un estilo de liderazgo poco participativo.

Los resultados descritos sobre las relaciones interpersonales en la empresa muestran debilidades que pueden afectar el clima laboral, según Gallegos et al. (2018) estas relaciones deben ser de respeto y consideración, sin embargo, un porcentaje importante de los trabajadores considera que casi nunca son cordiales, en este sentido se deben tomar medidas para corregir esta situación a través de acciones de RSE interna y con ello mejorar el clima laboral y la motivación de los trabajadores.

Otro elemento de RSE interna es el desarrollo personal, según Arias (2019) en las empresas se deben garantizar a los trabajadores la posibilidad de formación y desarrollo, esto no solo ayuda a las personas, también la organización se beneficia al tener personal más capacitado, sin embargo, el cuarenta y cinco (45%) de trabajadores considera que a veces se realizan talleres de desarrollo personal en la empresa y el treinta y siete (37%) indicó casi nunca. Esto refleja deficiencias en este aspecto tratado,

en consecuencia, se deben formular estrategias para el desarrollo y capacitación del personal.

En cuanto el indicador salud personal y relacional, los resultados muestran que un alto índice de trabajadores converge en lo siguiente, el número tareas que les son asignadas diariamente no se encuentran alineadas con sus capacidades tanto físicas como mentales, esto conlleva a la aparición de enfermedades ocupacionales, lo cual puede ocasionar en algunos casos el retiro por un tiempo o definitivamente de sus actividades laborales dentro de la empresa.

Tal situación puede tener un efecto negativo en la motivación de los trabajadores, según Marín y Placencia (2017) la salud personal y relacional de los trabajadores es fundamental para asegurar un compromiso para con la empresa, además, es elemento motivador, de esta manera las actitudes de los trabajadores estarán más coordinadas con los objetivos organizacionales. Por lo tanto, la situación actual de la empresa debe corregirse a través de estrategias de

RSE interna, dirigidas a mejorar la salud personal y relacional de su personal.

En el indicador relaciones de poder, cabe mencionar que un alto número de trabajadores tienen poca participación dentro de la toma de decisiones relacionadas con sus actividades de trabajo, ya que no son invitados a la discusión de las mismas, lo cual conlleva a solo obedecer las órdenes que sus respectivos jefes sobre sus funciones laborales. De acuerdo con Madero-Gómez y Rodríguez (2018) la actitud de los gerentes en la guía de sus trabajadores, la manera de comunicarse, de permitirles participar en la toma de decisiones, ayuda a mejorar el compromiso de estos, no obstante, los resultados muestran

poca participación de los trabajadores, lo cual indica necesidad de diseñar estrategias que permitan una mayor integración del personal en este escenario.

Para Roble (2012) la RSE tiene dos dimensiones, una interna y otra externa, sobre esta última, en el cuadro 2, se muestra la percepción de los trabajadores de la empresa respecto a cada uno de los elementos que la integran. Al respecto, en el indicador compromiso de la empresa, un cuarenta y nueve (49%) de los trabajadores manifestaron, casi nunca esta colabora con el desarrollo de la sociedad donde se encuentra, cuarenta y uno (41%) considera, algunas veces colabora con el desarrollo social y solo el diez (10%) respondió casi siempre lo hace

Cuadro 2.

**Compromiso con el contexto, la dimensión externa de la RSE**

	<b>Compromiso de la empresa</b>	<b>Beneficios para la sociedad</b>	<b>Conducta ética</b>
	La empresa colabora con el desarrollo de la sociedad	Las acciones de la empresa llevan algún beneficio a la sociedad	La rectitud en la conducta está por encima de intereses económicos
	%	%	%
<b>S</b>	0	20	10
<b>CS</b>	10	37	41
<b>AV</b>	41	33	37

<b>CN</b>	49	10	12
<b>N</b>	0	0	0
<b>TOTAL</b>	100	100	100

Por otra parte, en el indicador beneficios para la sociedad se observa que un treinta y siete (37%) de los empleados expresaron, casi siempre las acciones de la empresa llevan algún beneficio a la sociedad, el treinta y tres (33%) respondió algunas veces, el veinte (20%) indicó siempre, mientras un diez (10%) dijeron, casi nunca llevan dicho beneficio. Estos resultados expresan dos posiciones contrapuestas, más de la mitad de los trabajadores considera que la empresa lleva algún beneficio a la sociedad, pero un alto porcentaje tiene una opinión diferente.

Seguidamente en el indicador conducta ética, un cuarenta y uno (41%) de los trabajadores estiman que casi siempre la rectitud en la conducta está por encima de intereses económicos y el diez (10%) señaló siempre, por otra parte, el treinta y siete (37%) dice, a veces y el doce (12%) casi nunca. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores tienen la

percepción positiva sobre la conducta ética, sin embargo, se debe tener en cuenta el porcentaje de respuestas negativas para desarrollar estrategias de desarrollo personal para aumentar el sentido ético de sus actitudes.

Para Carneiro (2010) uno de los elementos de la RSE externa es el compromiso, la empresa debe generar una responsabilidad para con el contexto social donde realiza sus operaciones. En este orden de ideas, cabe mencionar que la mayoría de los trabajadores concuerdan que la empresa presta poca colaboración al desarrollo social de su entorno inmediato; además la organización no se hace responsable por las actuaciones de sus trabajadores, lo cual de una u otra manera afectan el contexto donde funciona la empresa.

Un segundo indicador es beneficios a la sociedad, en este sentido, Valladares (2013) señala que las empresas deben formular estrategias para asegurar el equilibrio

entre sus actividades productivas y el beneficio del contexto social donde se desarrolla. No obstante, los resultados descritos reflejan que en la empresa no se manifiestan acciones dirigidas a generar beneficios a la comunidad, lo cual es muestra de deficiencias en cuanto la presencia del elemento beneficios para la sociedad, en la empresa estudiada.

Por otra parte, en referencia a la conducta ética de la empresa, Maldonado (2014) señala que la transparencia ética es un mecanismo

esencial en el debate sobre la RSE, debido a que permite mejorar sus prácticas administrativas y de comportamiento, mientras Añez et al. (2008) plantea que las acciones de RSE debe estar motivado por una apreciación ética de su actuar en el proceso productivo y no por el cumplimiento de una normativa legal. En este sentido, la mayoría de los trabajadores tienen una actitud ética, su percepción es positiva y esto se puede traducir en beneficio de la empresa y de la sociedad.

Cuadro 3.

Etapas del Desarrollo del Compromiso Social en la empresa INCURVI.

	<b>Latente</b>	<b>Emergente</b>	<b>Institucionalización</b>	<b>Consolidación</b>
	En la empresa se realizan charlas para los trabajadores para dar a conocer los aspectos de la RSE	Los trabajadores reciben comunicaciones de acciones a realizar sobre RSE hacia las comunidades	En la empresa hay un departamento encargado de RSE	La normativa que rige su cargo, incluye aspectos relacionados con la RSE hacia las comunidades
	%	%	%	%
<b>S</b>	0	0	0	0
<b>CS</b>	0	0	10	16
<b>AV</b>	27	14	29	27
<b>CN</b>	37	61	35	57
<b>N</b>	35	25	25	0
<b>TOTAL</b>	100	100	100	100

De acuerdo con los datos observados en el cuadro 3, ninguna de las etapas de desarrollo de la RSE está presentes, para el indicador etapa latente se observa que un treinta y siete (37%) de los encuestados expresaron, casi nunca en la empresa se realizan charlas a los trabajadores para dar a conocer los aspectos de la responsabilidad social empresarial y el (35%) respondió nunca. Por otra parte, las repuestas más relevantes para el indicador etapa emergente, muestra que el sesenta y uno (61%) de los trabajadores respondieron, casi nunca reciben comunicaciones sobre acciones a realizar sobre responsabilidad social hacia las comunidades y el veinticinco (25%) contestó nunca.

En relación al indicador etapa institucionalización, el treinta y cinco (35%) de los trabajadores indicó, casi nunca y el veinticinco (25%), en la empresa se cuenta con un departamento encargado de la responsabilidad social. Sobre el indicador etapa de consolidación, los encuestados en un cincuenta y siete (57%) señaló casi nunca y el

veintisiete (27%) a veces, la normativa que rige su cargo, incluye aspectos relacionados con la RSE hacia las comunidades donde llevan a cabo las obras.

De acuerdo con Venamcham (2007) la primera etapa del desarrollo de la RSE es denominada latente, está orientada a recabar información sobre la temática y trasmitirla a los integrantes de la empresa a través de charlas, folletos, no obstante, las respuestas de los trabajadores concuerdan en el poco interés mostrado por la empresa en todo lo relacionado con la RSE, no solo para conocer sus basamentos y la forma de cumplirla, sino también para darla a conocer al personal que labora en la respectiva organización.

Tomando en cuenta los resultados observados, se evidencia ausencia de estrategias de comunicación para dar a conocer acciones de responsabilidad social a quienes conforman la empresa. A esto se suma la falta de un departamento dedicado a la RSE y una normativa que incluya acciones de RSE en los programas de trabajo diario. En este

sentido, no se cumple con lo planteado por Venamcham (2007) como elementos que determinan el nivel de desarrollo de la RSE en una empresa, permitiendo señalar el casi nulo desarrollo en la empresa estudiada.

### CONCLUSIONES

La culminación del artículo permite observar algunas conclusiones presentes en la empresa INCURVI, en relación con el desarrollo de la RSE, al respecto, se observaron deficiencias de acciones en pro del bienestar personal y relacional, hay poca cordialidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores, además no existen programas de desarrollo personal y los empleados tienen la percepción negativa sobre las tareas asignadas diariamente, las mismas no se encuentran alineadas con sus capacidades físicas, esto puede conllevar a la aparición de enfermedades ocupacionales y con ello, en algunos casos al retiro por un tiempo o definitivamente de sus actividades laborales dentro de la empresa.

En cuanto al compromiso con el contexto, la empresa ofrece poca colaboración a los trabajadores para ayudar al desarrollo social de su entorno inmediato, además, no cuenta con programas destinados a la ayuda para las comunidades donde lleva a cabo su proceso productivo. No obstante, hay dos aspectos positivos, uno es la conducta ética que beneficiaría el desarrollo de estrategias de RSE, el segundo aspecto es la capacidad de adaptarse a los cambios externos, esto infiere alta posibilidad de aplicación de nuevas políticas y estrategias en la empresa.

En este contexto, es de prever la ausencia de estrategias en RSE por parte de la empresa, lo cual se ratifica por la falta de elementos que logren identificar algunas de las etapas de desarrollo de la responsabilidad social, la inexistencia de cursos, talleres, charlas, dirigidas a la sensibilización de los trabajadores sobre la temática, indica que no existe la etapa latente y emergente. Además, no hay un departamento dedicado a la formulación, aplicación y control de

estrategias de RSE, a esto se suma la falta de normativas que regule las acciones de los trabajadores en pro de la responsabilidad social. Todo esto refleja que las etapas institucionalización y consolidación no están presentes en la empresa.

La visión proyectiva de este artículo se concentra en llevar a cabo la socialización de los trabajadores y gerentes, sobre los conceptos y elementos de RSE, implementación de un programa de formación y desarrollo del personal, verificar que las actividades realizadas por los trabajadores no afecten su salud, realización de talleres sobre convivencia y clima organizacional para los trabajadores. A nivel externo se deben diseñar un plan para la realización de acciones de RSE dirigidos a la conservación del medio ambiente y asistencia social a las comunidades. Para conseguir todo esto, es importante crear un departamento dedicado al manejo de la RSE, generar normativas y políticas dirigidas a garantizar que las actividades productivas respeten la conservación del medio ambiente, así

como las relaciones entre la empresa y las comunidades.

## REFERENCIAS

- Alfaro, A., Hernández, J. y Bedoya, E. (2016). **Caracterización de las Dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa en la Empresa Hotelera Almirante Cartagena.** Saber, Ciencia y Libertad | 11(2) Julio – Dic. 2016 | ISSN: 1794-7154 | 177-188
- Añez, S., Hernández, R., Silvestrini, K. y Gómez, O. (2008). **Análisis de los Elementos que Conforman la Responsabilidad Social Corporativa. Formación Gerencial.** 7(2). Disponible: Dialnet-Análisis De Los Elementos Que Conforman La Responsabilidad-2879964.pdf
- Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación** (6ta. Ed.) Venezuela Editorial Epísteme.
- Arias, S. (2019). **La Tutoría en el Desarrollo Personal de los Estudiantes de la Carrera Profesional De Comunicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público. Arequipa 2018.** Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Escuela de Posgrado. Arequipa.
- Calixto, P. y Hernández, P. (2008). **La Evolución del Concepto de Sostenibilidad y su Incidencia en**

- la Educación Ambiental.** Teor. educ. 20, 2008, pp. 179-204
- Carneiro, M. (2010). **Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos.** Consejo Andaluz de Relaciones Laborales. Recuperado:[http://www.bibliotecavirtualrs.com/wpcontent/uploads/2012/02/guiarse\\_interna\\_y\\_recursoshumanos.pdf](http://www.bibliotecavirtualrs.com/wpcontent/uploads/2012/02/guiarse_interna_y_recursoshumanos.pdf)
- Caro, N. y Salazar, I. (2018). **La Responsabilidad Social y la Competitividad de las Mypes de Tingo María.** Balance's. Tingo María (Perú), 6, (8): 4–12, Julio – Dic. 2018. ISSN 2412-5768
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 38.860, Diciembre 30, 1999.
- Contreras, O., Talero, L. y Camacho, J. (2019). **Efectos de la Responsabilidad Social Empresarial sobre la Identificación Organizacional de los Empleados: Autenticidad o Falacia.** *Revista Contaduría y Administración* 64(4), 1-24. [doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1631](https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1631)
- Chiavenato, I. (2020). **Gestión del Talento Humano. El Nuevo Papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones.** McGraw Hill Interamericana de España. ISBN: 978-1-4562-6984-5
- De la Fuente, A., Pueyo, R. y Llaría, J. (2003). **Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas.** SIRI Group. Organización especializada en Reiting RSC. ISBN: 84-96204-02-2
- Díaz, Y., Andrade, J. y Ramírez, E. (2019). **Liderazgo Transformacional y Responsabilidad Social En Asociaciones de Mujeres Cafeteras en el Sur de Colombia.** *Información Tecnológica*. Vol. 30(5), 121-130 (2019). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500121>
- Gallegos, W., Lazo, J. y Quintana, S. (2018). **¿Es el Clima Organizacional Determinante de Relaciones Interpersonales o son las Relaciones Interpersonales las que Determinan el Clima Organizacional?** *Datos Industriales*, 21 (2), 81-89. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81658967012>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). **Metodología de la Investigación** 6ta. Edición. Mc Graw Hill, México.
- Hurtado, J. (2007). **El Proyecto de Investigación.** Quinta Edición. Caracas Venezuela.
- Jaramillo, O (2011). **La Dimensión Interna de la Responsabilidad Social en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del**

- Programa Expopyme de la Universidad del Norte.** Pensamiento y Gestión, N° 31 ISSN 1657-6276
- Libro Verde de la Unión Europea (2004). **Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas**, Barcelona.
- Madero-Gómez, S. y Rodríguez, D. (2018). **Relación entre las teorías X y de McGregor, las Formas de Retribuir y la Satisfacción de las Personas en su Trabajo.** Ciencias Sociales. 13(1): 95-107 (Jul- Dic 2018). [doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014](https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014)
- Maldonado, G. (2014). **Responsabilidad Social Empresarial en las Organización** Editorial Suramericana S.A. España.
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). **Motivación y Satisfacción Laboral del Personal duna Organización de Salud del Sector Privado.** Horiz Med 2017; 17(4): 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Matos, D. (2012). **La Responsabilidad Social Empresarial como Estrategia Competitiva de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) Constructoras del Municipio Lagunillas.** Universidad Del Zulia, Facultad de Ciencias Economicas y Sociales, Maestría en Gerencia de Empresas. Maracaibo, Venezuela.
- Méndez, A., Rodríguez, M. y Cortez, K. (2019). **Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso Aplicado a México y Brasil.** Análisis Económico, 34(86) 2019, pp. 197-217, ISSN: 0185-3937. Recuperado. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-665\\_2019000200197](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-665_2019000200197)
- Palella, S, Martins. F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Caracas. Venezuela. 2da Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Peña, D., Guevara, A. Fraiz, J. y Botero, C. (2018) **Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero. Estudio de Casos en la Ciudad de Santa Marta, Colombia.** Cuadernos de Gestión Vol. 19 - N° 1 (2019), pp. 175-202. DOI: 10.5295/cdg.150597ma
- PNUD (2010). **Informe sobre Desarrollo Humano.** Edición del vigésimo aniversario. Nueva York.
- Ramírez, R., Alemán, L, Herrera, B. y Antequera, R. (2022). **Dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa: Análisis en las Cámaras de Comercio.** Información Tecnológica. Vol. 33(4), 93-100 (2022)

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400093>

Robles, L (2012). **Responsabilidad Social Empresarial**. México. Editorial Dos Caminos

Valladares, M (2013). **La Organización del Siglo XXI**. Colombia. Editorial Fuentes.

Venamcham (2007). **Directorio Alianza Social**. Quinta edición. Caracas. Venezuela.