



Vicerrectorado de Producción Agrícola
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado en Administración. Mención: Gerencia General

**BALANCE SOCIAL EN LA GESTION DEL CONSEJO COMUNAL
BELLA TOVAR II, MUNICIPIO OSPINO ESTADO PORTUGUESA**

*Trabajo de Grado presentado para optar al grado de Magister Scientiarum en
Administración. Mención: Gerencia General*

**Autor: Jose Stalin Delgado R.
C.I: V- 8.655.430
Tutor: Msc. Eco. Monica Encinozo**

Acarigua, Julio de 2013

ACEPTACION DEL TUTOR

Yo, Monica Encinozo, cédula de identidad No. V- 11.189.591, acepto asesorar al estudiante, en calidad de tutor, durante el periodo de desarrollo hasta su presentación y evaluación del trabajo de Grado, presentado por *José Stalin Delgado*, titular de la Cédula de Identidad No. 8.655.430, para optar al grado de Magíster en Administración. Mención: Gerencia General, hago constar que he leído el trabajo de Grado, titulado: *Balance Social en la Gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa*, el cual considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Acarigua, a los veinte (20) días del mes de Noviembre del año 2012.

Nombre y Apellido: _____

Firma de Aprobación del tutor

Fecha de entrega: _____

Agradecimiento

El presente Trabajo de grado es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo, acompañándome en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

A los miembros del Consejo comunal Bella Tovar II, por la paciencia que tuvieron y el esfuerzo que hicieron para acompañarme en esta difícil tarea.

A mis queridos compañeros de estudio que me apoyaron y me permitieron entrar en sus vidas durante todos estos años de convivir dentro y fuera del salón de clases.

A la Msc. Eco. Mónica Encinozo, tutora de mi trabajo de grado.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ) porque me permitió nuevamente ser parte de ella.

A todos muchas gracias.

Dedicatoria

A dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo a cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mis hijas María Auxiliadora y Amy Alessandra que son mi luz, mi vida y mi corazón, las adoro.

A mis tías Tania Delgado y Onerys Delgado, por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

A mi sobrina Ariana Carmina, para que veas en mí un ejemplo a seguir, te quiero.

A todo mi grupo de estudio, Nivia, Maryelis, Víctor, Claudia, Rubén, Libia, Wilmer, Milton, Sonia y Ana Urdaneta por haber sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto, ustedes saben quiénes son, se les quiere.

INDICE GENERAL

		pp.
	INDICE DE CUADROS	Vii
	INDICE DE GRAFICOS	viii
	RESUMEN	ix
	INTRODUCCION	1
I	EL PROBLEMA EN ESTUDIO	5
	Planteamiento y Formulación del Problema	5
	Objetivos de la Investigación	14
	Justificación del Estudio	15
	Alcance	18
II	MARCO TEORICO	20
	Antecedentes de la Investigación	20
	Bases Teóricas	26
	Balance Social	30
	Gestión Empresarial	47
	Responsabilidad Social	48
	Costo-beneficio	49
	Desarrollo de la Comunidad	49
	Consejos Comunales	50
	Bases Legales de la Investigación	53
	Sistema de Variables	55
III	MARCO METODOLOGICO	60
	Naturaleza de la Investigación	60
	Diseño de la Investigación	61
	Tipo de Investigación	62
	Población y Muestra	63
	Técnicas de Recolección de Datos	65
	Validación del Instrumento	67
	Confiabilidad del Instrumento	68
	Técnica de Análisis e Interpretación de los Datos	70
IV	PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	72
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
	Conclusiones	93

Recomendaciones	97
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	98
ANEXOS	
A Cuestionario dirigido al Consejo Comunal	104
B Validación del Instrumento	109

INDICE DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	Operacionalización de las variables	59
2	Criterios para el Análisis de Confiabilidad	69
3	Coefficiente de Confiabilidad para el Instrumento	69
4	Resultados absolutos del Indicador Perfil del Consejo Comunal	73
5	Resultados absolutos del Indicador Socio- Laboral	75
5.1	Resultados absolutos del Indicador Socio- Laboral	76
6	Resultados absolutos del Indicador Servicios Sociales	78
7	Resultados absolutos del Indicador Integración y Desarrollo	79
8	Resultados absolutos del Indicador Relaciones Primarias	81
9	Resultados absolutos del Indicador Relaciones con la Comunidad	82
9.1	Resultados absolutos del Indicador Relaciones con la Comunidad	84
10	Resultados absolutos del Indicador Relaciones con Otras Instituciones	85
11	Resultados absolutos del Indicador Herramienta Gerencial	87
12	Balance Social para Consejo Comunal Bella Tovar II en el desarrollo de las comunidades y sus respectivos indicadores y elementos.	89

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp.
1	Resultados absolutos del Indicador Perfil del Consejo Comunal	73
2	Resultados absolutos del Indicador Socio- Laboral.	75
2.1	Resultados absolutos del Indicador Socio- Laboral	77
3	Resultados absolutos del Indicador Servicios Sociales	78
4	Resultados absolutos del Indicador Integración y Desarrollo	80
5	Resultados absolutos del Indicador Relaciones Primarias	81
6	Resultados absolutos del Indicador Relaciones con la Comunidad	83
6.1	Resultados absolutos del Indicador Relaciones con la Comunidad	84
7	Resultados absolutos del Indicador Relaciones con Otras Instituciones	86
8	Resultados absolutos del Indicador Herramienta Gerencial	87

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PRODUCCION AGRICOLA
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION. MENCIÓN: GERENCIA GENERAL**

Línea de investigación: Gerencia Empresarial y Social

**BALANCE SOCIAL EN LA GESTION DEL CONSEJO COMUNAL BELLA
TOVAR II, MUNICIPIO OSPINO ESTADO PORTUGUESA**

Autor: José Stalin Delgado
Tutor: Monica Encinozo
Mes y Año: Noviembre 2012

RESUMEN

La investigación presentada, nace de la legítima preocupación e incertidumbre del investigador y está dirigida a analizar la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II Ospino, Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social. A partir del diagnóstico de la gestión, y su incidencia en el Consejo Comunal Bella, se identifican acciones tendientes a aumentar la competitividad y la eficacia en términos de costo-beneficio a objeto de planificar éstas y aumentar la productividad y con ello determinar la contribución de éste en el desarrollo de las comunidades en general. La investigación está enmarcada epistemológicamente bajo el enfoque positivista, en un estudio de campo con apoyo documental, con carácter descriptivo, puesto que se desarrolló con fuentes primarias procesadas por medio de la aplicación de una encuesta tipo cuestionario. Asimismo, se realizó el análisis e interpretación de la información recabada y procesada en consistencia con las variables, objetivos y las interrogantes planteadas en el estudio. Entre las conclusiones más destacadas se tiene que ejecutan muy pocos programas, actividades o planes de formación y capacitación e incentivos que permitan desarrollar en el personal fortalezas, habilidades y destrezas que mejoren la ejecución de los procesos llevados a cabo con el objeto de lograr acciones tendientes a aumentar la competitividad y la eficacia de los voceros y miembros, lo que no es entendible, si cuenta con orientación y asesoramiento de funcionarios gubernamentales sobre las cosas que debe hacer y les indican cómo deben manejar los recursos financieros para el funcionamiento de este consejo comunal.

Palabras Clave: Balance Social, Gestión, Comunidad.

EXPERIMENTAL NATIONAL UNIVERSITY OF THE PLAINS
WESTERN "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO AGRICULTURAL PRODUCTION
GRADUATE AREA COORDINATION
MBA. MENTIONN: MANAGEMENT GENERAL

Area of Research: Social and Business Management

SOCIAL BALANCE IN THE MANAGEMENT OF BELLA TOVAR II
COMMUNITY COUNCIL, OSPINO MUNICIPALITY PORTUGUESE STATE

Author: José Stalin Delgado R.
Tutor: Msc. Eco. Mónica Encinozo.
Month and Year: November 2012

ABSTRACT

The research presented is born of legitimate concern and uncertainty of research and is intended to analyze the management of the Common Council Bella Tovar II, Portuguese state Ospino and its impact on the community through comprehensive social reporting tool. The purpose of this research focuses on the diagnosis of management and its impact on the Common Council Bella, identifying actions to increase competitiveness and efficiency in terms of cost-benefit plan for the purpose of these and increase productivity and thereby determine the contribution of the development of the communities in general. The research is framed under epistemologically positivist approach, in a field study with documentary support, a descriptive, as developed with primary sources processed by the application of a survey type questionnaire. Also performed the analysis and interpretation of the information gathered and processed consistent with the variables, objectives and questions raised in the study. Among the salient findings have very few programs running, or training activities and training and incentives to develop staff strengths, skills and abilities to improve the execution of the processes carried out in order to achieve actions aimed to increase the competitiveness and efficiency of the speakers and members, which is not understandable, if you have guidance and advice of government officials on things to do and tell them how to manage financial resources for the operation of this community council.

Keywords: Social Balance, Management, Community.

INTRODUCCION

La génesis de los consejos comunales en Venezuela bien se puede rastrear hasta el texto constitucional de 1999, donde existen unos setenta artículos que promueven la participación ciudadana en varios aspectos de la vida pública del país, haciendo algunos de ellos alusión directa a la participación popular.

Según Mora (2007), ello implica un serio cambio en las relaciones de poder hegemónicas instituidas, de allí que, las potencialidades de los consejos comunales podrían ayudar al proceso de democratización del poder político, adquiriendo densidad organizativa capaz de activarse por proyectos estratégicos. En definitiva en la constitución de un real poder popular organizado.

En este sentido, los consejos comunales son instancias de participación que se encargan de resolver ciertas necesidades presentes en una comunidad, se busca la participación directa sus miembros, permitiendo al grupo ejercer directamente gestiones públicas y planes destinados a responder a las aspiraciones de los mismos a fin de impulsar la construcción de una sociedad de equidad y justicia social.

Frente a esto, es necesario advertir los peligros que enfrentan estas novedosas experiencias de poder contra-hegemónico establecidas. Parte de ello tiene que ver con el origen mismo de las formas asociativas populares sociales y económicas, nacidos por iniciativa del poder central del estado. A lo que habría que añadir la identificación existentes, todavía, entre el estado, su administrador y las demandas populares que domina la lógica de los diferentes expresiones de las formas-organizaciones que lo componen, de allí que, la fuerte intervención del estado en su estímulo y financiamiento enfrenta a estas formas sistemas de participación popular al peligro de la cooptación y dilución de lo social en las estructuras del mismo estado.

Sumado a ello, deben cumplir con objetivos puntuales establecidos en la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela a fin de que la participación, administración, control, y desarrollo de esta sea efectiva y adicionalmente fomentar en los ciudadanos la conciencia social.

Planteamientos como el anterior son la base para analizar el Consejo Comunal Bella Tovar II del Municipio Ospino, Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta de gestión balance social, considerando que la noción tradicional de empresa, supone que ésta debe velar por los intereses de sus dueños y accionistas, midiendo el desempeño en base a su capacidad de maximizar la riqueza, estableciendo metas y objetivos anuales, en los que la principal relevancia es la rentabilidad. En base a estos objetivos se determina la estrategia a seguir y se elabora la política empresarial con una serie de acciones y programas orientados a alcanzar las metas fijadas, esto supone, la necesidad de contar con una herramienta de gestión que permita diagnosticar, fijar metas y evaluar resultados.

Pero en la actualidad esta concepción de empresa es sesgada, las personas del mundo contemporáneo tienen internalizada la visión de que las empresas no pueden quedarse al margen de los problemas y desafíos a los que se enfrenta en la sociedad. La visión moderna concibe a la empresa como una coalición de intereses de todos los grupos que participan en ella, es decir, además de velar por los intereses de los dueños y accionistas también deben contemplar los intereses de sus otros miembros, es decir clientes, proveedores, trabajadores, gobierno, comunidad medio ambiente; entre otros, generándose este nuevo enfoque que demanda que la estrategia no solo se concentre en aspectos económicos, sino que también integre simultáneamente aspectos sociales que se pueden resumir en que tan responsable es la empresa.

Este escenario trae como resultado que actualmente, las empresas se están planteando objetivos mucho más amplios que el aspecto económico-financiero, lo que obliga, consecuentemente, a una ampliación de las políticas empresariales con acciones y programas que permitan alcanzar estas metas. De lo que se puede hacer la analogía de que así como para el aspecto financiero se cuenta con los estados financieros, también resulta necesario contar con una herramienta de gestión que permita diagnosticar, fijar metas y evaluar resultados en el aspecto social y medioambiental, este instrumento es el llamado balance social.

El que se define, como el medio a través del cual las empresas exponen, miden y divulgan su impacto y rendimiento ambiental, social y económico, vale decir, constituye un instrumento de gestión que permite a la empresa reunir información cuantitativa y cualitativa, por medio de la cual se puede seguir de manera objetiva el desarrollo de sus actividades, en el campo de los recursos humanos, así como medir su desempeño en la implementación de programas de carácter social (internos y externos).

Ahora bien, sobre la base de lo antes expuesto, se presenta el trabajo de investigación cuyo objetivo general es analizar la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social. El que se estructura formalmente en cinco (5) capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Inicialmente se presenta el Capítulo I, que comprende el planteamiento del problema, el cual se inicia enfocando globalmente el tema, el cual destaca su importancia y enfatiza la situación problemática. En base a este planteamiento, se formularon los objetivos, los cuales se presentan de acuerdo a su complejidad, primero el general, luego los específicos; posteriormente se justifica la investigación y se determina el alcance y limitaciones de la misma.

Seguidamente el Capítulo II, describe el referente teórico, el cual contiene una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar, en el cual se exponen los antecedentes de la investigación, referido a los estudios previos y trabajos de grado relacionadas con el problema planteado; bases teóricas, que comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones con un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el problema planteado de acuerdo con los objetivos trazados. En este capítulo también se presenta para su definición y aplicación el sistema de variables y finaliza con el cuadro desagregación de estas últimas.

En este orden, el Capítulo III, reseña: la naturaleza de la investigación, en la cual se detalla el grado de profundidad con que se aborda la unidad de estudio, para el cual son válidas las conclusiones que se obtuvieron como producto de la investigación; las técnicas de recolección de datos, y los procedimientos, describen las distintas operaciones a las cuales serán sometidos los datos estudiados.

Capítulo IV, concerniente al análisis e interpretación de los resultados. Recabada la información se procesa en consistencia con las variables, los objetivos y las interrogantes planteadas, dicho análisis se efectuaron en términos porcentuales y se reflejo en cuadros y gráficos.

Capitulo V, correspondiente a las Conclusiones y Recomendaciones, que son el producto de un exhaustivo análisis de la información, que dan respuestas a los objetivos planteados en la investigación.

Por último se hace referencia a la bibliografía y anexos pertinentes empleados para la realización de esta investigación

CAPITULO I

EL PROBLEMA EN ESTUDIO

Planteamiento y Formulación del Problema

En la acción empresarial, aun sin proponérselo, subyacen beneficios sociales, toda vez que una organización que genera puestos de trabajo, sean estos directos e indirectos, es creadora de capital social, lo cual va mucho más allá del rendimiento que le genera la comercialización de bienes o servicios a sus accionistas. Pero cumplir con las exigencias de la industrialización, tal rendimiento será reinvertido posteriormente en la empresa, como estrategia para asegurar su crecimiento y generar aun más riqueza, que se convertirá en fuente de consumo y de aporte de ingresos al Estado, para contribuir al desarrollo económico de la región donde está inserta.

Sin embargo, la estrategia fallará, si el futuro está repleto de riesgos, de manera que debe existir estabilidad para ofrecer escenarios apropiados a la planificación y a la inversión, con la expectativa de que los frutos puedan conservarse, por lo tanto las empresas, sus propietarios y demás grupos de participantes dependen de la sociedad para su perdurabilidad y bienestar. Pero también tienen para con ella grandes responsabilidades, las cuales están referidas a contribución voluntaria de las organizaciones en el mejoramiento social, económico y ambiental de forma paralela con sus objetivos de competitividad y creación de valor agregado.

Señala Schaposnik (2005), que ante estos grandes compromisos, es “ usual que las empresas, tanto por necesidades de control y seguimiento, como por mandato de las leyes y las juntas de accionistas, deben procesar y entregar informes y balances que reflejen los resultados obtenidos de su gestión administrativa y financiera” (p.78). Ello, como es sabido, obedece a la clara orientación económica de dichas entidades; lo cual en nuestros días es indiscutible y está fuera de toda duda; puesto que,

actualmente es admitido por todos que la salud económica de la multiplicidad de empresas de un país va a determinar la salud económica de éste.

Continúa el autor señalando que, en “la medida que los enfoques de gestión empresarial han ido evolucionando e incorporándose en dicho proceso la noción de la responsabilidad social de la empresa” (p.80); fundiéndose en lo que podríamos llamar la orientación económico-social de las empresas; desde hace ya varios años, tanto en países europeos como americanos, se han diseñado instrumentos de medición de resultados como el balance social; el que en la mayoría representa un medio adecuado de autoevaluación, y en algunos casos, como en Francia, su presentación es obligatoria.

Sobre este particular, en Venezuela desde hace años, muchas organizaciones pueden ser consideradas ejemplos de responsabilidad social, pero es sólo ahora cuando el concepto comienza a tener resonancia en el país; quizás estimulado por el concurrido y exitoso evento sobre el tema, organizado en el año 2004, por la Cámara Venezolano- Americana de Comercio e Industria, Petróleos de Venezuela y Gas Natural de Latinoamérica y el Caribe (Venamcham, PDVSA, ARPEL), el cual abrió paso a iniciativas por parte de grupos empresariales, así como de organismos de acción social, para el diseño y ejecución del balance social como herramienta de medición de la gestión empresarial y estratégica, y por ende de su responsabilidad social.

En tal sentido, menciona Esguerra (2001), que “Venezuela es uno de los países de Latinoamérica donde más temprano se comenzó a hacer algún tipo de labor en responsabilidad social empresarial, y su rigor técnico ha tomado por sorpresa al empresariado local” (p.18). Es decir, que son pocas las empresas que emiten o han emitido en el país un balance social; el que palabras más, o palabras menos es una técnica que permite a la empresa reunir información cuantitativa y cualitativa para seguir de manera objetiva el desarrollo de sus actividades en el campo de su gestión de responsabilidad social empresarial, mide áreas como lo social, lo económico y lo ambiental.

Agrega además que, el balance social, involucra a los distintos grupos de interés, a tomar en consideración sus opiniones, y lo más natural sería esperar su publicación con cierta periodicidad, bien cada año o bien de manera bianual. Un indicio del estado de infancia de este tema en Venezuela, la poca profusión y la falta de profundidad parecieran ser las marcas distintivas criollas en cuanto a lo que a balance social se refiere.

Al respecto, agrega Fernández (2004), que:

.....para medir resultados, existe la necesidad de hacer unas tareas previas muy importantes, para hacerlo profesionalmente un reporte de balance supone un proceso de profesionalización del área social dentro de la empresa, no puede seguir siendo un listado de temas que se atienden como va viniendo, sino más bien tiene que ser objeto de una planificación estratégica, acorde a los más altos niveles de compromiso, cruzar toda la corporación o la empresa, es decir, hay una cantidad de exigencias en términos de preparación y de ejecución que requiere el mencionado balance. (p.29)

En la cita anterior se revela, la necesidad de contar con políticas de inversión social, a partir de la cual se establecen los lineamientos sobre los cuales la empresa contribuye; basadas en las creencias esenciales contempladas dentro de los principios fundamentales del negocio, que agreguen valor a las comunidades en las que operan (principio del beneficio mutuo); en la vinculación constructiva con los grupos de interés (principio del beneficio mutuo); en que el negocio mantenga altos estándares de conducta e integridad (principio de buena conducta corporativa), con altos estándares de responsabilidad social corporativa (principio de buena conducta corporativa); en el respeto a los derechos humanos fundamentales, reconocidos, y, por último, una categoría que se denomina "universalmente" (principio de buena conducta corporativa).

De lo antes expuesto se deviene la importancia del balance social, debido a que es una herramienta fundamental para la organización pues permite evaluar los resultados de su gestión entre sus grupos de interés, en diversos temas como relaciones laborales, medio ambiente y seguridad ocupacional e iniciativas en

responsabilidad social corporativa. Se puede decir que este es el proceso a partir del cual la compañía diseña y planifica nuevas acciones relacionadas con los tópicos tratados, con el objeto de afinar sus programas y darles sostenibilidad en el tiempo.

En cuanto a la manera como la entidad articula el balance social al modelo de gestión de la empresa, establece Castaño (2008), que:

La organización considera el instrumento como una herramienta de gestión y seguimiento, que permite que la institución proyecte, verifique y evalúe su contribución sobre distintos aspectos que conforman la sostenibilidad corporativa, y, lo más importante, refleje la transparencia de su actividad como ciudadano corporativo socialmente responsable. Agrega además que, el desarrollo regional está íntimamente relacionado con la forma de enfrentarnos a unos mercados globalizados cuyas reglas de funcionamiento respeten los aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Esta radiografía, de la globalización presenta realidades, que muestran crecimientos desequilibrados, no acordes con un desarrollo sostenible, recientemente, se han podido analizar diferentes informes que avalan la tesis del cambio en el modelo de producción de las empresas propiciando, un comercio internacional más justo y una distribución de la renta mundial más equitativa.

Respecto a lo anterior, es esencial el papel de la empresa como motor del cambio hacia un modelo socialmente responsable. En este sentido, se observa como en los últimos años, están surgiendo multitud de iniciativas y foros de debate que pretenden establecer las reglas de juego y el marco en el cual deben operar las empresas, desde una fase de transición pasando por un modelo empresarial tradicional, basado en un enfoque shareholder, cuyo objetivo principal es generar riqueza para sus accionistas, hacia otro modelo de empresa sostenible, basado en un enfoque stakeholder, cuyo objetivo es crecer respetando los aspectos sociales y medioambientales, a través de la gestión de activos tangibles e intangibles.

Ante esta realidad, del nuevo modelo de crecimiento y de gestión empresarial, se aprecia la necesidad de ajustarlo incorporando nuevas variables respetuosas con el desarrollo sostenible y por tanto, favoreciendo un crecimiento a largo plazo. Parece

razonable entonces, que si las empresas adoptan decisiones respetando los aspectos sociales y medioambientales, integran en sus sistemas de gestión a las partes interesadas y tienen en cuenta las generaciones futuras, van a conseguir un crecimiento a largo plazo y un valor añadido que redundará en la cuenta de resultado de la empresa.

En este sentido, Pulido y Requena (2000), expresan que en “la mayoría de los países de América Latina, se han puesto en práctica procesos de modernización y creación de estructuras de los servicios que prestan los Estados” (p.36), transformándolas en un modelo abierto con interacción internacional con la marcada influencia de la globalización en el contexto internacional y por la manifestación social que cada vez adquiere mayor fuerza, debido al compromiso de las instituciones con su ámbito social.

Consecuencia de esto, se observa la tendencia a asumir métodos gerenciales que tradicionalmente se han utilizado en las empresas privadas para su adaptación a la organización pública. Pues el conocimiento organizado y sistemático de las necesidades y problemas que afectan a las comunidades permite planificar la gestión de manera más acertada, aumentando la eficiencia en el manejo de los recursos. Asimismo, la incorporación de las comunidades en la realización de los diagnósticos de estas necesidades ayuda a garantizar el derecho a la participación y corresponsabilidad en la gestión pública, al mismo tiempo que permite un uso más eficiente de los recursos.

Al respecto, señala Farias (2002), que “la corrección de los errores consuetudinarios que ocurren en la administración pública, exige a las organizaciones de dicho sector, la aplicación de modelos basados en sistemas modernos de gestión a fines del desarrollo productivo de la misma” (p. 18); en tal sentido, surge entonces la necesidad de contar con una herramienta para evaluar el ejercicio de la responsabilidad social de las empresas sin fines de lucro, lo que origina la aparición del balance social.

En este orden de ideas, Restrepo (1999), señala que, “el balance social, es el medio a través del cual las empresas exponen, miden y divulgan su impacto y rendimiento ambiental, social y económico” (p.56), vale decir, que constituye un instrumento de gestión que permite a la empresa reunir información cuantitativa y cualitativa, por medio de la cual se puede seguir de manera objetiva el desarrollo de sus actividades, en el campo de los recursos humanos, así como medir su desempeño en la implementación de programas (internos y externos), es resumen es un sistema de diagnóstico que integra los estudios analíticos que aportan información parcial sobre la situación social y económica de la empresa, incluyendo las condiciones de trabajo.

En Venezuela, según Machado (2004), estudios realizados desde el año 2000 “permiten constatar, esta nueva visión social de la empresa como lo es el compromiso de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de la población y el desarrollo del país” (p.31). Es evidente entonces, que el balance social surge como la herramienta que permite medir el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en dos ámbitos, definidos como la dimensión interna y la dimensión externa. La primera se centra en la relación de la empresa con sus trabajadores, mientras que en la externa se evalúan las relaciones con el entorno y los aspectos referentes a la calidad de los servicios y productos generados, relaciones interinstitucionales, acciones en beneficio de la comunidad y los efectos de la actuación de la empresa en el medio ambiente.

No obstante, Gallego (1999), sostiene que:

La mencionada herramienta, en muchos casos surge como una necesidad de relaciones públicas y de mejora de la imagen de la empresa, esta inclinación puede traer graves problemas de manipulación de la información para presentar tan sólo lo positivo y esconder lo negativo y no cumple con uno de los objetivos del balance social, que es el de servir de instrumento crítico de la gestión empresarial y de información que facilita la evaluación de la empresa en términos cualitativos y cuantitativos de su responsabilidad social, sirviendo también como instrumento de control de gestión social. Así, este instrumento de gestión integral, aplicado a organismos sin fines de lucro, constituye una

herramienta de comunicación y rendición de cuentas tanto a sus benefactores como a sus beneficiarios, así como a la comunidad en la que se insertan sus acciones y a la sociedad en general, que tiene como objeto justificar y divulgar el cumplimiento de su responsabilidad social.

Lo antes referido, orienta a que actualmente, las organizaciones sin fines de lucro como es el caso de los consejos comunales, suelen mostrar escasa preocupación por la evaluación de los resultados de su actuación social; al respecto, apunta Caraballo (2004), que “la elaboración de su balance social resulta una contribución importante para mostrar su eficacia y su eficiencia en el alcance de sus objetivos” (p.3), que además le permite mejorar sus sistemas de planificación y consecución de metas así como la comunicación de sus logros ante distintos públicos, lo que le ayuda a ganar credibilidad que construye una imagen que la beneficia en función de la consecución de financiamiento y recursos.

Es en el marco de estas reflexiones, y a fin de concienciar la relación entre individuo y sociedad entendida como aquella entre lo público y lo privado, y entre el Estado y la sociedad, que aporta una visión más universal de las particularidades y un contenido más social al concepto de individuo, que hace que las organizaciones sin fines de lucro se involucren en acciones propias del sector público, pero no como un acto de caridad, sino en el contexto de la responsabilidad que obliga a la rendición de cuentas y a un desempeño eficiente y eficaz que pueda ser comunicable a través, precisamente, de la elaboración de su balance social.

A pesar, de las diferencias que impone la condición de organización privada o pública, en términos de regulaciones legales para la administración y control de las mismas, éstas tienen características comunes que motivan la concepción de un modelo de balance social, con la intención de que pueda ser aplicable para ambas, definidas en: el hecho de perseguir objetivos de carácter no lucrativo, en donde prevalecen los intereses colectivos sobre los individuales, que pueden ser educativos, de salud, culturales, deportivos, científicos, de defensa del medio ambiente, de promoción del desarrollo, o cualquier otro de interés general; la no distribución de

beneficios entre sus miembros o asociados, así como también, gozar de beneficios económicos y fiscales como un mecanismo para potenciar su labor social.

Ahora bien, en función de lo antes mencionado, surge la idea de analizar la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social, dado a que; según inquietudes de la comunidad y cuyo patrón observado por el contacto directo del investigador, en cuanto al despegue de los consejos comunales de las comunidades desde la que nacen, es preocupante, puesto que ellos señalan que la constitución de consejos comunales como franquicias personales para captación de renta, dejando las necesidades de los pobladores al margen, pero utilizándolos para su propio beneficio. Esto podría tener su correlato en que, en aquellos sitios donde más se manifiestan este tipo de conducta, la participación comunitaria es menor.

Ante esto surgen algunas interrogantes tales como ¿las conductas autoritarias y separadas se dan por la no participación comunitaria o a la inversa? ¿Estos liderazgos autoritarios desestimulan la participación comunitaria, lo que no permite alcanzar el mayor grado de participación, y gerencia comunitaria dentro de su ámbito geográfico cuidadosamente delimitado, así como tampoco diseñan controlan y evalúan los recursos asignados a los proyectos?, En términos organizacionales habría que resaltar que si bien motorizan iniciativas organizacionales, también pueden tener deficiencias en el modo como estos se ejercen, porque, si bien es cierto, que en ambientes comunitarios donde se encuentran una diversidad amplia de persona y opiniones es normal que en espacios de articulación y organización donde se intentan priorizar problemas y soluciones se reproduzca esta situación, la mayoría de los consejos comunales tiene procedimientos de evaluación que lo aplican regularmente a los proyectos que desarrollan, en lo que destacan las acciones de contraloría y los procedimientos asamblearios, de allí que, la conciencia colectiva de mantener control de los proyectos tanto en lo referente a la ejecución material y presupuestaria es una práctica que debe ser destacada, sin dejar por fuera que existen una porción de consejos comunales con problemas en estas áreas.

Por la situación antes planteada y sobre la base de lo expuesto, adquiere relevancia la propuesta de investigación definida en analizar la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social, pues es evidente, que estas organizaciones precisan de una serie de actuaciones, en todos sus ámbitos, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral y de la comunidad, para lograr los objetivos que se deseen alcanzar, y a la vez disponer de la información necesaria que permita conocer las deficiencias existentes, es decir, es necesario efectuar un diagnóstico inicial de la situación, que integre situación social y económica, incluyendo las condiciones de trabajo.

En vista que, el desarrollo de la figura de los consejos comunales muestra el grado de apropiación de esta iniciativa por parte de los sectores populares fundamentalmente, las motivaciones por las cuales los consejos comunales han tenido el grado de desarrollo y funcionamiento que actualmente presentan podría explicarse por que estos están permitiendo resolver temas que afectan de manera directa a cada habitante de los espacios sociales en donde están asentadas las comunidades populares, las que no solamente están demandando soluciones de servicios y satisfacción de necesidades sino que están planteando y realizando soluciones a los mismos.

Lo anterior permite formular las siguientes interrogantes en función de abordar a profundidad dicho planteamiento, las cuales pretenden ser aclaradas en el transcurso de la investigación:

¿Cuál es la situación actual respecto a la gestión y responsabilidad social del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad?

¿Cuáles son las acciones tendentes a aumentar la competitividad, la eficacia y el costo-beneficio del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa con el objeto de planificar éstas y aumentar la productividad?

¿Cuál es la contribución del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa en el desarrollo de las comunidades, y las consecuencias de los costos y beneficios que se desprenden de sus acciones?

¿Cómo es la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa en el desarrollo de las comunidades y sus respectivos indicadores y elementos?.

Si bien, estas preguntas pueden ser el resultado de inquietudes del investigador para desarrollar el estudio, también es cierto, que es la base para la formulación de los objetivos de la investigación. Todo esto sugiere la ayuda de un instrumento de recolección de datos efectivo, cuyos resultados permitan generar el análisis, responder a las interrogantes mencionadas y dar cumplimiento a los objetivos que se planteen.

Objetivos de la Investigación

General

Analizar la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social.

Específicos

1. Diagnosticar la situación actual respecto a la gestión y responsabilidad social del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad
2. Identificar las acciones tendentes al aumento de la competitividad, la eficacia y el costo-beneficio del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa para la planificación y aumento de la productividad.
3. Establecer la contribución del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa en el desarrollo de las comunidades, y las consecuencias de los costos y beneficios que se desprenden de sus acciones.
- 4.- Presentar las dimensiones del impacto del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa en el desarrollo de las comunidades y sus respectivos indicadores y elementos.

Justificación e Importancia de la Investigación

Mejorar la gestión, es una necesidad cada vez más sentida en las organizaciones, ya que implica el establecimiento de metas y objetivos a partir de herramientas flexibles que le permiten adaptar su ámbito de control a la permanente evolución y medir la eficiencia, eficacia y economía de como se han ejecutado las actividades; para lo que se requiere implementar estrategias orientadas al logro de su competitividad y eficiencia.

En tal sentido, se evidencia igual preocupación en la búsqueda de la eficiencia del componente social de las organizaciones, las personas, el entorno local, la comunidad, la sociedad, las relaciones con los diferentes sectores con los cuales interactúa y que hacen posible el desempeño y crecimiento de las mismas.

Sobre este particular, esta investigación se justifica por cuanto actualmente existen diferentes elementos en el entorno de las organizaciones públicas y privadas,

que afectan y en muchos casos determinan su funcionamiento, estos son: la calidad, las características del personal que en ellas laboran, y quienes constituyen la fuerza creadora e innovadora de la organización y el entorno social, es decir, la dinámica de la sociedad, que como en el caso del Consejo Comunal Bella Tovar II en estudio, presentan una serie de características que se pueden desconocer y que inciden directamente con su funcionamiento, el que se pretende medir mediante la herramienta de gestión balance social, el que permite analizar el desempeño empresarial tanto en la dimensión interna, relación con sus trabajadores, como en la externa, relación con el entorno; además de considerar la medición cuantitativa y cualitativa de las acciones de responsabilidad social efectuadas en un período determinado.

De lo antes expuesto se deviene la importancia del balance social, debido a que es una herramienta fundamental para la organización pues permite evaluar los resultados de su gestión entre sus grupos de interés, en diversos temas como relaciones laborales, medio ambiente y seguridad ocupacional e iniciativas en responsabilidad social corporativa. Se puede decir, que este es el proceso a partir del cual la compañía diseña y planifica nuevas acciones relacionadas con los tópicos tratados, con el objeto de afinar sus programas y darles sostenibilidad en el tiempo.

En cuanto a la manera como la entidad articula el balance social al modelo de gestión de la empresa, establece Castaño (2008), que la organización considera el instrumento como una herramienta de gestión y seguimiento, que permite que la institución proyecte, verifique y evalúe su contribución sobre distintos aspectos que conforman la sostenibilidad corporativa, y, lo más importante, refleje la transparencia de su actividad como ciudadano corporativo socialmente responsable. Agrega además que, el desarrollo regional está íntimamente relacionado con la forma de enfrentarnos a unos mercados globalizados cuyas reglas de funcionamiento respeten los aspectos económicos, sociales y medioambientales.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (2001), el balance social por sí solo no podrá conseguir transformar una empresa o programa pero si es

aplicado en un ambiente favorable será un elemento de enorme utilidad, pues su práctica facilita el desarrollo de políticas favorables en cuanto a lo social voluntarias y no impositivas, ya que es una herramienta fundamental en la toma de decisiones relacionada con la responsabilidad social libremente asumida.

De allí que, esta herramienta de gestión brinde información detallada a la alta dirección para la toma de decisiones en la fijación de políticas y estrategias sociales, a la vez que permite racionalizar los recursos sociales con que cuenta la empresa evaluando la efectividad de los mismos, pues brinda un mayor conocimiento de las características socio laborales del personal y la contribución de la empresa al desarrollo integral del hombre. Por lo expuesto se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas, además de mostrar la contribución de la empresa al desarrollo humano del país.

Fenómeno que, pudiera explicarse más claramente desde la teoría de sistemas, la cual nos recuerda que todo organismo vivo (organizaciones), es afectado y afecta el ambiente donde se desenvuelve. De lo anterior se deduce, que la competitividad, eficacia y eficiencia del consejo comunal, no es posible alcanzarla solo desde el manejo de variables económicas sino desde una visión integral, tanto dentro de la organización, su gente, como fuera, la sociedad y la comunidad donde estas funcionan.

Por lo anteriormente expuesto; se considera que el estudio presenta niveles de utilidad tanto interno como externo; debido a que no sólo contempla profundidad y criterios de acción realistas en lo que al tema respecta, que le generan un valor agregado por cuanto permitirá en el corto plazo, medir sus logros e impactos en la organización donde se ejecuta la investigación.

Por último, y en relación con las líneas de investigación universitaria la presente investigación se considera pertinente con la especialización cursada en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, comprendido dentro de la línea de investigación relativa a la “Planificación Organizacional” en un contexto local, por cuanto se pretende realizar el estudio en el

Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, con miras a la realización de un análisis en su proceso de gestión.

Alcances y Delimitaciones

La investigación comprende el análisis del Consejo Comunal Bella Tovar II, del Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta de gestión balance social, se desarrollará básicamente en toda la estructura organizativa tanto interna como externa de la mencionada empresa socio-productiva.

Se da inicio con el análisis bajo el enfoque de balance social como herramienta de gestión para evaluar el impacto en las comunidades, el que induce hacer un diagnóstico en cuanto a la situación actual respecto a la responsabilidad social, y su impacto en las comunidades con el propósito de definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones, así como también a identificar las acciones tendentes a aumentar la competitividad y la eficacia del consejo comunal en estudio con el objeto de planificar éstas y aumentar la productividad.

Pero que, posteriormente conlleva a concentrar los esfuerzos definitivos para identificar las acciones que tienden a aumentar la competitividad en términos de costo-beneficio y con ello determinar su contribución en el desarrollo de las comunidades, para evaluar la gestión de éste y medir las consecuencias los costos y beneficios que se desprenden de sus acciones.

El área temática en estudio ha sido identificada de acuerdo con las bases teóricas que rigen la utilización de modelos de balance social, para organismos públicos y teniendo en cuenta las características diferentes de las organizaciones en cuanto a su razón social, sector al que pertenecen, entorno donde se desempeñan; entre otros.

La cobertura externa ha sido delimitada de acuerdo al radio de acción del

investigador y por la importancia que tiene para las comunidades donde se ejecutan proyectos, y a toda la actividad relacionada con una mejor gestión en el servicio que prestan, y consecuentemente con las técnicas e instrumentos que permiten medir y corregir las desviaciones que puedan producirse en el tiempo. En tal sentido, la investigación está limitada al periodo comprendido durante los años 2011 -2012.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación

Cuando se proyecta la elaboración de un trabajo de investigación es ineludible la revisión minuciosa de indagaciones efectuadas con anterioridad en virtud de conocer que aspectos acerca del tópico han sido abordados por otros investigadores, o bien, que otros sería pertinente develar, para el beneficio del objeto de estudio.

Al respecto menciona Balestrini (2006) que la fundamentación teórica, determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación y muestra la voluntad del investigador de analizar la realidad objeto de estudio de acuerdo a una explicación pautada de conceptos y otras investigaciones que se han realizado, inherentes al problema en estudio que sirve de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad.

Como apoyo a lo antes mencionado a continuación se reflejan exclusivamente otros trabajos de investigación con títulos similares y relacionados al tema que se está desarrollando, trabajos afines directamente en el área de balance social como herramienta de gestión tanto en empresas públicas como privadas, sin embargo ninguno de los estudios consultados está enfocado a consejos comunales. En el mismo contexto se revisaron trabajos de grado y se realizaron consultas en otras Universidades del País, en la Escuela de Gerencia Social e Internet, donde se corroboró que el objetivo inmediato del balance Social es la satisfacción de necesidades de información de los grupos de interés, el objetivo final es el beneficio de toda la sociedad, presentando con objetividad e integridad la situación real de la institución, explicitando tanto los impactos positivos como negativos del período considerado.

A través de la revisión bibliográfica, se pudieron localizar investigaciones efectuadas con anterioridad, que se relacionan con el tema y la problemática de estudio, las cuales se presentan a continuación. Atendiendo a este particular, se inicia los antecedentes de la investigación con el trabajo realizado por López (2008), la que realiza una investigación dirigida a analizar bajo el enfoque de balance social como herramienta integral para evaluar la gestión de las Agrotiendas de la CVA Empresa Comercializadora de Insumos y Servicios Agrícolas S.A, adscrita a la Corporación Venezolana Agraria (CVA), durante el periodo 2006 - 2007.

Los objetivos específicos presentados por la autora, se tienen, diagnosticar la situación actual respecto a la gestión empresarial y responsabilidad social en las agrotiendas, para identificar las acciones tendentes a aumentar la competitividad y la eficacia de los trabajadores en las agrotiendas, para luego evaluar las acciones que tienden a aumentar la competitividad en términos de costo-beneficio y con ello determinar la contribución de éstas en el desarrollo de las comunidades, para evaluar su gestión .

A tal efecto la investigación estuvo enmarcada dentro del enfoque sistémico, en un estudio de campo con diseño documental, con carácter descriptivo, puesto que se desarrolló con fuentes primarias procesadas por medio de la aplicación de una encuesta tipo cuestionario, a los empleados de las oficinas centrales CVA-ECISA y de las Agrotiendas en estudio y una entrevista para los usuarios y beneficiarios. Asimismo, se realizó el análisis e interpretación de la información recabada y procesada en consistencia con las variables, objetivos y las interrogantes planteadas en el estudio.

Entre las conclusiones más destacadas se tiene que la Filosofía de Gestión de las Agrotiendas (Misión, Visión, Objetivos y líneas programáticas) es un aspecto totalmente conocido por sus empleados; situación que ocasiona la ejecución de las actividades laborales, en condiciones de total normalidad en lo que ha dicho aspecto se refiere, así mismo se constató que no se ejecutan programas, actividades o planes de formación y capacitación e incentivos que permitan desarrollar en el personal

fortalezas, habilidades y destrezas que mejoren la ejecución de los procesos llevados a cabo con el objeto de lograr acciones tendentes a aumentar la competitividad y la eficacia de los trabajadores en las agrotiendas.

El antecedente citado, guarda relación de modo directo con la presente investigación en vista de que brinda una gama de importantes aportes, que consisten en el apoyo a la base teórica y metodológica, relacionada con el tema objeto de estudio.

Por su parte, Hernández y Otros (2004), realizaron su investigación sobre el Balance Social como herramienta de responsabilidad social empresarial, estudio que se basó en el modelo de Balance Social, realizado por la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS) en el año 2002, el cual está adecuado a la empresa venezolana. La investigación viene dada por el interés de promover e incentivar la responsabilidad social de las empresas y así contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y el desarrollo sustentable de la comunidad en la cual se inserta.

Para esta investigación, se escogió a Banesco por ser la institución bancaria venezolana líder en el tema de responsabilidad empresarial y a partir de la revisión del modelo FEGS, se llegó al siguiente planteamiento: ¿Cuan socialmente responsable es Banesco, a partir de la sistematización y evaluación de sus iniciativas de inversión social dirigidas tanto a sus trabajadores como a la comunidad en la que se circunscribe, a partir de la metodología de Balance Social propuesta por la Fundación Escuela de Gerencia Social?

El objetivo principal de la investigación se centró, en evaluar a través de la aplicación de un instrumento de medición de Responsabilidad Social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS), las iniciativas de inversión social llevadas a cabo por Banesco Banco Universal. La investigación se enmarca en un tipo de estudio de campo, específicamente un Estudio de Casos por ser Banesco el único objeto de investigación, y desarrollar una investigación exhaustiva de sus componentes. También se caracteriza por ser Descriptivo y Exploratorio porque su

objetivo es abordar un tema poco estudiado y a su vez será de tipo Transversal ya que se recolectan datos en un tiempo único, en este caso 6 meses.

Concluyen los autores, revelando la necesidad que tiene el banco, de disponer de un instrumento que permita evaluar efectivamente el cumplimiento de su Responsabilidad Social Empresarial y de esta manera definir en qué términos cuantitativos y cualitativos, dicha responsabilidad constituye un factor de desarrollo para el recurso humano de Banesco y cuál es el impacto que tiene su gestión en la comunidad.

Lo que refiere la importancia de este trabajo y su relación con el presente estudio, está en la proposición de una nueva racionalidad capaz de desencapsular la flexibilidad del balance social, y evaluar a la luz de éste, el impacto en las organizaciones con fines sociales, su aporte además, se fundamentó en la metodología que utilizada para realizar el análisis.

En el mismo orden, Machado, (2004), efectuó una investigación sobre la Responsabilidad social-empresarial en acción, en la que se analizó la inversión social del empresariado venezolano considerándola como una noción que va más allá de los compromisos laborales a los que la Ley obliga, acortando la distancia entre las obligaciones del Estado y la de las empresas, lo cual les involucra en la generación directa de condiciones de desarrollo social.

Ante el avance de los problemas sociales y la magnitud del proceso de empobrecimiento del país, el empresariado venezolano representado en VenamCham promovió la realización de un estudio a cargo de un equipo de la Fundación Escuela de Gerencia Social sobre lo que se ha hecho, lo que se hace y lo que se podría hacer para contribuir a enfrentar dicha problemática.

El diseño de investigación analiza el problema desde una perspectiva histórica y a través de una investigación de campo. Permite asomarse a las iniciativas de los comerciantes en el siglo XIX y principios del XX, a ejemplos muy tempranos de ejercicio de la responsabilidad social por parte de algunas empresas y empresarios. La investigación de campo revela la actuación de una selección de empresas en su

mayoría miembros de VenamCham y/o Conindustria, a través de la aplicación de una encuesta. Se construyeron cuatro casos de empresas que han ejercido su responsabilidad social mediante modalidades que permiten considerarlos como casos emblemáticos replicables.

El antecedente anterior; se relaciona con el presente trabajo por cuanto aporta elementos importantes para su desarrollo en materia de balance social en Venezuela y técnicas para hacerlo en el marco de la modernización de la gerencia pública

Al respecto Molina (2003), en su trabajo, Balance Social para organizaciones sin fines de lucro, presentan un modelo de balance social para organizaciones no lucrativas Se muestra que las organizaciones sin fines de lucro son receptoras, al igual que las empresas, de las exigencias de la sociedad en su demanda de colaboración, transparencia y eficacia.

La propuesta de modelo de balance social, para organizaciones sin fines de lucro está dirigida a fundaciones y asociaciones civiles privadas o públicas ya que ambas persiguen objetivos de carácter no lucrativo, en donde prevalecen los intereses colectivos sobre los individuales, que pueden ser educativos, de salud, culturales o cualquier otro de interés general y además, la no-distribución de beneficios entre sus miembros o asociados y finalmente ambas gozan de beneficios económicos y fiscales como un mecanismo para potenciar su labor social.

Seguido perfila los objetivos del balance social así como los beneficios del mismo para las organizaciones sin fines de lucro. El segundo capítulo muestra el Modelo cuya aplicación requiere una serie de etapas en las cuales se adecua el modelo de balance social, se realiza el levantamiento de información, se analiza la información, la transferencia de experticia y la divulgación de los resultados. Estructura en dos secciones el balance social. Una primera que consiste en una descripción general de la organización en sus aspectos legales, organizacionales y financieras.

La segunda, comprende información sistematizada en torno de una serie de indicadores cualitativos y cuantitativos, agrupados en función de las variables más

relevantes en la gestión de la organización. El tercer capítulo se centra en las fichas técnicas de indicadores estableciendo la variable de recursos humanos, la variable de gestión programática, la tercera de mercadeo social, en cuarto lugar la variable de asociatividad y finalmente la de medio ambiente.

Igualmente, Ávila (2002), llevó a cabo un estudio denominado, Balance Social para la empresa venezolana, en el que hace referencia al Balance Social como una herramienta que permite medir el desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial tanto en la dimensión interna (relación con sus trabajadores) como en la externa (relación con el entorno), y ponderar cuantitativa y cualitativamente las acciones de Responsabilidad Social efectuadas por la empresa en un período determinado.

El modelo se fundamenta en el enfoque de Desarrollo Humano Sostenible introducido por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, el cual abarca las dimensiones de productividad, equidad, sostenibilidad y empoderamiento. Resalta la autora que en Francia, el Balance Social es utilizado por las empresas con más de 300 empleados desde el año 1977; en América Latina, Brasil es el país con más cultura de Balance Social, promovido por el Instituto Ethos; Colombia tiene una metodología propia y en Perú se utiliza el modelo de Balance Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Los antecedentes anteriores; permiten para efectos del diagnóstico a realizar en el Consejo Comunal Bella Tovar II, verificar que su gestión, busque satisfacer las necesidades de la comunidad, el que, debe manejar la información como elemento clave para ejercer un control de gestión con altos niveles de competitividad, traducido como un sector impulsador de desarrollo integral, ágil y eficiente, capaz de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Es relevante acotar, que el grupo de investigadores antes expuestos nos brindan una gama de importantes aportes, que consisten en el apoyo a la base teórica y metodológica, relacionada con el balance social como herramienta para medir la gestión, tanto en las empresas privadas como en las públicas y otro tipo de

organizaciones, desde su dimensión interna y externa, lo que permite una mejor comprensión de los aspectos relacionados con el diagnóstico de esta problemática en el caso del Consejo Comunal Bella Tovar II del Municipio Ospino, Estado Portuguesa.

Bases Teóricas

Para dar la solidez teórica a la investigación a continuación se presentan las bases teóricas que la sustentan. Se considera necesario iniciar el referencial teórico con una conceptualización de lo que es el Balance Social, por ser éste el tema que da inicio a la presente investigación y las implicaciones que tiene éste, en cuanto a la gestión empresarial del Consejo Comunal Bella Tovar II del Municipio Ospino, Estado Portuguesa.

El balance social es un instrumento de evaluación y análisis, que viene desarrollándose en el mundo a pasos agigantados, encontrando antecedentes concretos en los EEUU, a partir del año 1950. Tiene por objeto informar aquellos procesos o situaciones íntimamente vinculadas con el balance contable y que no pueden expresarse en valores monetarios, no obstante la singular importancia de su contenido.

Por ello, tal como lo señala Mugarra (2002), se considera al balance social, como “la expresión responsable de las organizaciones con fines sociales, y sus cuadros como una metodología común a adoptar” (p.24). Es decir, que es de aplicación según nuestro caso, en cualquiera de las entidades del tercer sector como lo son los consejos comunales, y hoy se encuentran propuestas concretas por ejemplo del balance social cooperativo o del balance social mutal. Pero en el futuro seguramente se encontraran otros tipos.

Dicho informe realizado en forma metódica y sistemática, contiene datos concretos que permiten evaluar el cumplimiento de la misión, es decir el cumplimiento de la responsabilidad social asumida por la entidad en sus estatutos y el

grado de cumplimiento de la misma. Es obvio entonces que algunas de estas consideraciones, se exponen en la memoria anual, pero su desarrollo permite en forma ordenada acompañar lo expresado en el balance tradicional.

También es importante destacar que tanto el balance contable como el balance social, dan al lector interesado, la posibilidad de interpretar realmente la situación económica y patrimonial a una fecha cierta, de la entidad que lo emite, el detalle de los ingresos y egresos producidos en el período que se informa y consecuentemente el grado de cumplimiento social, del concepto de misión.

Hasta la fecha, no es de aplicación obligatoria, pero es un ejercicio que en sí mismo forma parte del principio general de rendición de cuentas y transparencia, al que deben tener acceso todos los factores internos y externos al ente que lo emite, y al que deben estar responsablemente dispuestos a exponer todos aquellos que administran recursos de terceros.

Todo esto implica un proceso de cambio y en el medio de su aplicación, genera creciente resistencia. La experiencia indica, que el cambio, debe comenzar con la capacitación y actualización en la materia de los miembros directivos y de contralor de las entidades, de sus empleados, de los asociados que la componen, de los funcionarios de los entes públicos que ejercen el poder y de todos aquellos terceros interesados.

Si todos conocen y hablan el mismo idioma, el proceso será una realidad que desarrollaran en forma simultánea, ya que como herramienta de gestión y control, permite mejorar los procesos y optimizar los objetivos estatutarios corrigiendo en forma dinámica las desviaciones. También permite la comparación entre entidades y la generación de información hasta ahora desconocida. Así la organización estará preparada para informar mejor y si corresponde, o cumplir con cualquier norma que en el futuro dispongan los organismos de control.

Antecedentes del Balance Social a nivel Mundial

Menciona, Morros (2004), que el primer Balance Social fue publicado en el año 1972 por la empresa Singer, en Estados Unidos. Su elaboración se debió a la necesidad de la empresa privada por mejorar su imagen de marca y hacer frente a los recursos empleados para lograr dicho objetivo.

Posteriormente se difundió a Europa, principalmente a Alemania y Francia, para más tarde hacerlo al resto del mundo. Principalmente en Francia la preparación y presentación del balance social ha tomado un desarrollo significativo, luego de que en el año 1997 el gobierno francés aprobara una Ley en donde se establece que todas las empresas de cierto tamaño deben realizar un balance social anual junto al balance económico.

Continúa el autor, señalando que en lo que respecta a Latinoamérica en el año 2000 en la República de Argentina se reglamenta mediante decreto del gobierno, la obligación de preparar un balance social para todas las empresas que tienen más de 500 trabajadores dependientes. Y es a partir de los años ochenta surgen numerosas propuestas de modelos de balance social por parte de diferentes organizaciones empresariales y no gubernamentales, siendo en Chile y Brasil en donde se comenzó a hablar de los primeros modelos a nivel latinoamericano.

Según Fernández (2005), en “los últimos años varias empresas internacionales y nacionales han comenzado a elaborar y a hacer públicos sus balances sociales y medioambientales, surgiendo así ciertos modelos” (p.63), los cuales procederemos a explicar a continuación:

1. Ibase: Este modelo fue creado por el Instituto Brasileño de análisis sociales y económicos en conjunto con diversos representantes de empresas públicas y privadas brasileñas. En él predominan los datos que puedan ser expresados en valores financieros o en forma cuantitativa.

2. Corporate Social Responsibility Forum (CSR) Europe Matriz: Es una matriz modelo que permite a las empresas reportar, comunicar y hacer Benchmarking. Fue propuesto por la organización CSR Europe, la cual reúne a las empresas europeas que promueven la Responsabilidad Social Empresarial en la región. Resulta ser una poderosa herramienta online a través de la cual las empresas dan a conocer sus prácticas, principios y procesos.

3. Global Reporting Initiative (GRI) y AccountAbility 1000: es un acuerdo internacional, elaborado con visión de largo plazo, que difunde una guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, aplicable a escala global y de manera voluntaria por todas aquellas empresas que deseen informar sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. En su contenido se puede encontrar en forma explícita la declaración de la dirección de la empresa sobre los valores y principios que inspira su aplicación, así como también los indicadores de actuación medioambiental, económica y social.

Estos indicadores se dividen en indicadores de actuación medioambiental, indicadores de actuación económica, indicadores de actuación social e indicadores integrados. De esta gama de indicadores una parte de ellos vincula la actuación de la empresa a un nivel micro con las condiciones sociales, mientras que otros la vinculan a nivel macro con las condiciones medioambientales y económicas, siendo estos últimos los que logran que la información cubra dos o más de los tres elementos de sostenibilidad (económico, medioambiental y social) del actuar de una empresa.

Una de las recomendaciones que se entrega al usar estos indicadores es que, además de expresarse en forma absoluta también se haga en forma de ratio; esto se debe principalmente porque los datos absolutos no ofrecen por si mismos un panorama global de las actividades de la organización. Bajo esta perspectiva, la información se vuelve útil solo cuando se pone en relación con otros datos. Así, los ratios relacionan entre sí dos cifras absolutas, proporcionándoles de ese modo un contexto.

Básicamente, el objetivo que persigue la elaboración de esta guía es cubrir la necesidad de homogeneizar las reglas de elaboración de los informes corporativos sobre responsabilidad social, tanto para las empresas emisoras, así como también para los usuarios de estos informes.

Esta guía está concebida para ser una valiosa herramienta en el proceso de toma de decisiones de las empresas que las emiten, en tres niveles:

1. Nivel de mando Superior: proporciona una forma interna de evaluar la consistencia entre la estrategia social y la actuación real de la compañía.

2. Nivel operativo: ofrece una estructura lógica para aplicar el concepto de sostenibilidad al funcionamiento, a los servicios y a los productos de la organización. A su vez orienta la elaboración de sistemas de procesamiento de datos para impulsar y controlar el progreso hacia el objetivo de crecimiento sostenible.

3. Comunicación empresarial: Constituye un marco para promover un diálogo y un intercambio efectivo de información con todas las partes involucradas, internas y externas, en relación a los retos de la empresa para el logro de sus objetivos.

Las consideraciones anteriores permiten definir formalmente lo que para algunos autores es balance social.

Balance Social

Morros (2004), lo define como:

....una herramienta de la política empresarial que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus ámbitos interno y externo, durante un período determinado y frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima laboral y social, información, planeamiento de su política social y concertación con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona. p.29

Consiste en reunir y sistematizar la información correspondiente a las dimensiones sociales de la empresa, realizando con objetividad y seriedad una descripción de indicadores, así como una enumeración realista y rigurosa de las tareas realizadas por la institución en materia social. De esta manera, posibilita, su evaluación y el desarrollo de programas de acción afines.

Igualmente, Machado (2002), señala que es una “expresión de la dimensión social del quehacer empresarial, en el que se muestran datos cuantitativos o no, acerca del impacto de la relación de la empresa con su entorno y con sus grupos humanos interno y externo” (p.55). Recoge las áreas más relevantes de las relaciones entre empresa y sociedad, mostrando costos y beneficios de cada una de ellas y diferenciando las prestaciones que son impuestas directa o indirectamente por ley, de aquellas que materializan aportaciones voluntarias.

En tal sentido, posibilita confrontar los resultados alcanzados en materia social con los presupuestos previamente definidos, presentándolos en términos de déficit o superávit. A partir de esos resultados, facilita el planeamiento de la gestión y la elaboración de acuerdos o convenios entre partes.

De allí que, para la implementación eficaz de un balance social en la empresa, son requerimientos básicos: la existencia de una filosofía social, el convencimiento de la dirección y el compromiso corporativo. La demanda de información relacionada con la actividad social de las instituciones, requiriendo indicadores relacionados con los recursos naturales, el ecosistema, el desarrollo de la comunidad y otros aspectos sociales, es una tendencia irreversible que se relaciona directamente con el desenvolvimiento creciente de la civilización.

Otra definición bastante acertada de balance social es la presentada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (2001), en la que hace referencia a un sistema de diagnóstico que integra los estudios analíticos que aportan información parcial sobre la situación social y económica de la empresa, incluyendo las condiciones de trabajo.

Lo define, como “la recapitulación de una serie de datos que permiten apreciar la situación de la empresa en el dominio social” (p.67). El balance social, por tanto, cuantifica los datos sociales de la empresa, tal como el balance financiero cuantifica el estado de gestión de la tesorería de la misma.

Los indicadores que conforman un balance social, son útiles tanto para la base de partida en la elaboración de un programa de prevención, como para su seguimiento y control. Los principios en que debe sustentarse la elaboración de un balance social son los siguientes:

1. Participación de los trabajadores/as: el balance social no puede limitarse a la reacción positiva, pero unilateral de la dirección de la empresa, sino que su verdadero interés radica en el hecho de que el contenido del mismo sea sistemáticamente intercomunicado e incluso co-formulado por los diferentes ámbitos sociales de la empresa. Ahí radica también su capacidad motivadora.

2. Sistema de valores: el balance social habría de registrar el sistema de valores culturales y sociales de la empresa bajo un patrón universal de referencia. A través de ese sistema de valores (salud, seguridad, justicia social, poder, autorrealización, entre otros; enraizado en el contexto de la sociedad en el que se desenvuelve la empresa, se configura una determinada "cultura de empresa" que dicho balance trata de evaluar.

3. Costos sociales: El balance social debería aportar información que permitiera:
- Velar porque los recursos humanos sean gestionados con la misma atención y el mismo rigor que los recursos financieros.
 - Prevenir la infrautilización del potencial de experiencia, conocimiento, competencia y de innovación de la empresa.
 - Detectar los costes sociales excesivos y, sobretudo, los costes ocultos de la empresa.
 - Prevenir los riesgos sociales.

4. Garantizar la calidad de la información: Una empresa no puede estar gestionada y dirigida si no posee un sistema de información social satisfactorio. La eficacia de un sistema de información tiende al hecho de que los datos estén

reagrupados de forma racional y que el acceso a la información se efectúe con facilidad. Características que debería reunir, un balance social.

Bestraten y otros (2001), señalan que los objetivos del Balance Social son:

1. Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su Responsabilidad Social en un periodo determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la mejora de las condiciones de trabajo (responsabilidad interna) y de la sociedad en general (responsabilidad externa).

2. Como herramienta de gestión empresarial el Balance Social le permite a la gerencia la planificación de acciones tendentes a aumentar la competitividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio.

3. Disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los grupos de interés "stakeholders" con los cuales tiene relación, para poder informar adecuadamente a los mismos, incluida la opinión pública, acerca de su desempeño social como empresa.

4. Acerca de su desempeño social como empresa.

Importancia del Balance Social

Para Gallego (1999), la publicación anual del balance social es fundamental para la vida corporativa de la empresa porque:

1. Amplía el dialogo de la organización con la sociedad: La empresa tiene la oportunidad de mostrar cual es su papel social y cómo encara sus compromisos con sus recursos humanos y ambientales. Esto establece un clima de confianza en sus relaciones con sus clientes, proveedores, comunidad vecina, gobierno, organizaciones no gubernamentales, entre otros.

2. Ayuda al equipo a incorporar posturas éticas y transparentes: Los funcionarios son estimulados a pensar en su papel en la implantación de los compromisos sociales

de la empresa. Ellos participan en la elección de los proyectos que son llevados a cabo por la empresa y esto aumenta la comunicación interna y la integración de todo el equipo.

3. Sirve como subsidio en las negociaciones con los trabajadores: Resumiendo podemos establecer que los beneficios ofrecidos a los funcionarios sirve de documento capaz de direccionar los acuerdos entre empresa-empleado, inclusive porque declara los objetivos futuros de la empresa.

4. Ayuda a establecer relación con su público de interés: El proceso de elaboración del balance social envuelve la realización de investigaciones de opinión y de formación de grupos de discusión, que permiten evaluar como los clientes, proveedores, accionistas y la comunidad en general ven a la empresa, su postura y sus productos.

5. Diferencia la imagen de la empresa en el mercado, frente a sus clientes, financistas y gobierno: Las empresas que publican balances sociales, que aún son muy pocas, poseen una diferencia fundamental por este acto.

6. Ayuda a diagnosticar los desafíos futuros de una empresa: Los procesos de elaboración de balance social envuelve un diagnóstico de la salud del negocio, identificación de posibles situaciones de riesgos y la verificación de la capacidad de reacción de la empresa.

7. Permite a la empresa comparar su desempeño y sus relaciones con el de otras empresas: La adopción de modelos consagrados de balance social posibilita una rápida identificación de los contratos entre varias organizaciones.

Ventajas del Balance Social

Según la OIT (2001), el balance social, por si solo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable, será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria, ya

que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social libremente asumida, entre las ventajas mas resaltantes se tiene:

1. Brinda información detallada a la Alta Dirección para la toma de decisiones en la fijación de Políticas y Estrategias Sociales.
2. Permite racionalizar los recursos sociales con que cuenta la empresa evaluando la efectividad de los mismos.
3. Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales y de la contribución de la empresa al Desarrollo Integral de la Persona.
4. Se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas.
5. Muestra la contribución de la empresa al desarrollo social y económico del país.

Características del Balance Social

Para Gerstsacov (2003), son las que siguen:

1. Contienen declaraciones de principios y valores a los que adhiere cada organización.
2. Es excepcional la comparación con lo realizado en el mismo ítem en años anteriores.
3. La revelación de situaciones negativas es escasa o directamente nula.
4. Muestran una tendencia creciente en el compromiso de protección al medio ambiente y en el uso eficiente de los elementos naturales.
5. La presentación está fundamentalmente enfocada hacia el marketing social.
6. Clarifican las definiciones de la política social de la institución a la que pertenecen.
7. Conoce la postura de la institución respecto de la preservación del medio ambiente.
8. Saben cómo se componen las erogaciones que la institución realiza con motivo de tener personal en relación de dependencia, no solamente las obligatorias por ley o

contrato de trabajo, sino fundamentalmente aquellas que justamente no lo son y que asume en beneficio de su personal bajo variadas modalidades.

9. Conoce los planes futuros de la institución que puedan afectarles en su relación laboral y los criterios que la dirección ha decidido.

10. Saben la opinión que terceros relacionados comercialmente con la institución tienen de ella, de sus productos y de su actuación en el ámbito social.

11. Indaga en lo que la institución a la que pertenecen realiza por la comunidad en general, así como el detalle de lo gastado en las diferentes actividades

12. Conoce los principios que la institución ha definido respecto de su inserción en la sociedad a la que pertenece y a la protección del medio ambiente.

13. Se entera de diferentes aspectos y características del grupo humano que compone a la institución y la evolución de estos ítems (por ejemplo: cantidad, nacionalidad, edades, horas trabajadas, remuneraciones promedio, etcétera) a lo largo del tiempo.

14. Advierte qué otras erogaciones la institución realiza en beneficio de su personal y su magnitud.

15. Descubre el concepto que tienen sobre la institución quienes se relacionan exteriormente en forma permanente con ella, así como la imagen de sus productos, de su nivel de cumplimiento, de su ubicación en la comunidad.

16. Averigua qué programas la institución tiene para ayudar a la comunidad en diversas áreas.

Indicadores del Balance Social

Esguerra (2001), menciona que el instrumento a utilizar para elaborar un balance social debe basarse en un sistema de indicadores, que registre periódicamente los elementos que integran dicho balance. Se entiende por indicador "... la imagen cifrada de una situación o fenómeno que corresponde a un sistema". A continuación las dimensiones de esta definición:

1. Se trata de una imagen a la que se lo supone un grado de validez suficiente del concepto representado. Así, por ejemplo, los días de trabajo perdidos por causas no justificadas no ofrece la cifra exacta de ausentismo, ya que se producen otros tipos de ausencias que no quedan reflejadas en las estadísticas, sin embargo, dicha cifra puede ser considerada útil y significativa.

2. Está cifrada. Un indicador se desarrolla a través de algún tipo matemático de escala (ratio, intervalo, ordinal, discontinua,...).

3. Describe una situación o fenómeno. En el primer caso se trata de la evaluación de un nivel final, en el segundo de un movimiento o flujo. El número total de trabajadores/as en una empresa en un momento dado es un indicador de situación, mientras que el aumento o disminución de ese número es un fenómeno.

4. Forma parte de un sistema, es decir, aislado del contexto de la totalidad no tiene significación válida.

En cualquier caso, según Cabra de Luna (2001), el sistema de indicadores debe cumplir unos requisitos mínimos, entre los que señalamos los siguientes:

1. Debe tratarse de un conjunto de indicadores interrelacionados de eficacia cuyo tratamiento global nos permita disponer de información suficiente para medir la eficacia del sistema y, en especial, evaluar la bondad de las correcciones que se irán introduciendo en el programa a través de su desarrollo.

2. Deben responder a la totalidad de medios utilizados y fines conseguidos.

3. Deben registrar, no solo hechos objetivos, sino también las opiniones de los individuos, cuando se considere oportuno.

4. Deben estar estandarizados, de forma que, pese a su heterogeneidad natural, resulten directamente integrables.

5. Su manejo debe implicar un sistema de ponderación relativa de los mismos, que evite la igualación indebida de los indicadores.

Criterios para la elaboración del Balance Social

La OIT (2001), afirma que para elaborar e implementar el balance social como herramienta de gestión se deben realizar como mínimo los siguientes pasos. Es necesario aclarar que el orden no es estricto, que éste depende de cada empresa y que los pasos se pueden realizar simultáneamente, pues estos no definen establecida duración de tiempo.

1. Definir y planificar políticas y acciones: El cumplimiento de la responsabilidad social debe responder a un plan estratégico y a un Plan Social, no puede ser producto de acciones aisladas a través de prácticas informales o inversiones en programas comunitarios.

2. Hacer un diagnóstico de la realidad interna: El Informe Social constituye el diagnóstico social en un periodo determinado y debe ser tan amplio como la adopción de su responsabilidad social.

3. Definir objetivos sociales: Estos permiten vislumbrar hacia donde se debe dirigir la empresa definiendo programas y proyectos específicos. Los define cada área y los aprueba la Dirección.

4. Asignar responsabilidades: Es necesario estructurar un equipo de trabajo interdisciplinario que se haga responsable de elaborar e implementar esta herramienta.

5. Definir el plan de trabajo: El equipo de trabajo debe definir qué información hay, qué se puede medir, cómo medirlo, cómo informarlo, hacer un cronograma de actividades, asignar recursos y todo respaldado por la Alta Dirección.

6. Capacitación: Es necesario capacitar el equipo de trabajo para hablar el mismo lenguaje en términos de conocimiento de Política Social y de Responsabilidad Social de la empresa, el concepto de Balance Social como herramienta de gestión y los programas y proyectos con los diferentes públicos con los que se relaciona la empresa.

7. Diseñar modelo o adecuar modelo: De acuerdo con los objetivos sociales cada empresa debe definir las variables y los indicadores, según se mencionó antes, para controlar y evaluar su gestión social, independientemente de si va a publicar o no el Balance Social. Las variables que se presentan en este manual son una guía flexible a cada empresa y pueden o no ser ampliadas por éstas según su entorno y la dinámica que éstas manejen.

8. Diseñar flujos de información: De acuerdo con las variables y los indicadores establecidos, se deben definir las fuentes de información, el responsable de la recolección, la tabulación y la presentación

9. Análisis de la información: La información que procede de los indicadores no son datos aislados, debe ser analizada y evaluada frente al cumplimiento de las metas sociales propuestas.

Beneficios del Balance Social en razón de la importancia de la Responsabilidad Social

Según Vallejo (2003), el “desempeño de la responsabilidad social de la empresa no debe ser visto como un gasto social que ha de pesar en la rentabilidad de la empresa” (p.12). Hay estudios que evidencian que las empresas reconocidas por su desempeño social son más competitivas que las indiferentes al tema de la responsabilidad social, y sus productos son más aceptados en el mercado por la simpatía que despierta. En efecto, se ha demostrado que la práctica de la responsabilidad social está asociada a una variedad de aspectos que contribuyen a un mayor beneficio para la empresa tales como:

1. El mejoramiento de la ejecución financiera: de acuerdo a estudios recientes aquellas compañías que tienen compromiso público con códigos de ética han logrado superar dos y tres veces a aquellas que no lo tienen.

2. La reducción de costos de operación: algunas iniciativas, en particular las ambientales, pueden reducir costos porque recortan el desperdicio y la ineficiencia y

mejoran la productividad. Por ejemplo, muchas iniciativas conducentes a la reducción de emisiones de gases que contribuyen a cambios climáticos también incrementan la eficiencia energética, reduciendo los costos de utilidad, también las iniciativas de reciclaje recortan los costos de disposición de desperdicios y generan ingresos por la venta de material reciclado, entre otras.

3. El mejoramiento de la imagen y la reputación: se ha demostrado que las compañías consideradas socialmente responsables gozan de buena reputación entre el público y su comunidad, incrementando su habilidad para atraer capital y socios.

4. El incremento de las ventas y de la lealtad de los clientes: son numerosos los estudios que muestran que ya los clientes no se conforman con valorar criterios como el precio, la calidad, la apariencia y la conveniencia sino que también se fijan en otros valores, tales como el impacto ambiental, el respeto por los consumidores y las comunidades, hasta el punto que muchos clientes aseguran que evaden la adquisición de productos de compañías que perciben como no socialmente responsables, y en cooperación.

5. El incremento de la productividad y la calidad: las compañías cuyos esfuerzos resultan en mejores condiciones de trabajo, menor impacto ambiental y mayor involucramiento de sus empleados en la toma de decisiones, muestran un incremento de su productividad y una reducción de sus tasas de error, por ejemplo aquellas que mejoran las condiciones de trabajo y las prácticas laborales entre sus suplidores offshore, muy a menudo experimentan un decrecimiento en mercancías defectuosas e invendibles.

6. El incremento de la habilidad para atraer y retener empleados: las compañías percibidas como socialmente responsables encuentran más facilidad para reclutar empleados (particularmente en mercados laborales estrechos) y sus niveles de retención son mayores, lo que resulta en una disminución de la rotación y de sus costos de entrenamiento. Incluso, de acuerdo a estudios realizados. En más de la mitad de estudiantes de Master en Administración de Negocios (MBA), en una

muestra de 2.100 entrevistados, respondieron que estarían dispuestos a aceptar salarios menores por trabajar en compañías socialmente responsables.

7. La reducción de la vigilancia regulatoria: las compañías que demuestran que están comprometidas en prácticas que no sólo satisfacen sino que van más allá de los requerimientos para cumplir las regulaciones reciben un margen de libertad mayor por parte de los gobiernos nacionales y locales. En los EEUU, por ejemplo, las agencias federales y estatales ambientales y regulatorias tienen programas formales que reconocen y premian a las compañías que toman medidas proactivas para reducir impactos ambientales, de salud y de seguridad y obtienen muchas ventajas cuando aplican para permisos, variaciones de zonificación, entre otras.

8. El acceso a capitales: hay datos elocuentes sobre el creciente y rápido acceso al capital por parte de compañías socialmente responsables, que de no ser así no lo hubiesen logrado.

9. El cambio de expectativas de los accionistas frente al negocio: de acuerdo a muchos estudios, tanto el público como los accionistas han llegado a esperar más del negocio y están mirando hacia el sector privado para que ayude en un sinnúmero de problemas sociales y económicos complejos que generan presiones.

10. El incremento del interés del cliente y las cadenas de responsabilidad social de los suplidores: el creciente interés en la empresa socialmente responsable viene tanto del cliente de compañía a compañía como del consumidor, aunque no está claro si esos sentimientos se han traducido en cambios en los patrones de compra. En todo caso hay un creciente número de organizaciones que ayudan a los consumidores en sus decisiones de compras, a través del reconocimiento público de aquellas compañías que siguen criterios de responsabilidad social. Muchas empresas se han percatado que no sólo son responsables de su propia conducta, pues han constatado que el interés en la responsabilidad social ha tenido un efecto en cascada a todo lo largo de la cadena de clientes y de suplidores, estimulándolos a adoptar prácticas de responsabilidad social en sus negocios.

11. La creciente presión del inversor: el crecimiento de la inversión en responsabilidad social ha aumentado en años recientes con la creciente presión de los grupos de inversores en materia social, impulsando a las compañías a introducir cambios en sus políticas y aumentar el abanico de temas de responsabilidad social incluyendo lo ambiental, el involucramiento con la comunidad, los derechos humanos, la toma de decisiones éticas, entre otras.

12. Las demandas por un incremento de información: los clientes, inversionistas, activistas ambientales, socios comerciales y demás, cada vez piden más información detallada sobre su ejercicio social. En consecuencia, las compañías líderes responden con una variedad de reportes e informes sociales que describen su comportamiento social en uno o en varios frentes e incluso la hacen accesible públicamente a través de websites. En este orden de ideas, el Balance Social contribuye a evaluar, potenciar y divulgar dichos beneficios antes descritos, en la medida en que: Contribuye a mejorar el desempeño social de la empresa, racionalizando la distribución de sus recursos destinados a acciones sociales, constituye un instrumento de divulgación hacia diversos públicos de las acciones sociales de la empresa que le permite dar cuenta, de manera sistemática, de su responsabilidad social, mejora la imagen social de la empresa haciéndola más competitiva en términos de ventas, de credibilidad, entre otros.

Finalmente Vallejo (ob.cit) señala que, es preciso tener en cuenta que siendo los productos relativamente homogéneos como consecuencia de la tecnología, estos pueden gozar de preferencia en el mercado por la imagen de la empresa. Pues, permite llegar a constituir un documento de convergencia y consenso para el inicio de un proceso de diálogo con un público más amplio (accionistas, otras empresas, clientes, consumidores finales, proveedores, acreedores, organizaciones de la sociedad civil, organismos no gubernamentales, comunidad local, gobiernos central y locales, ambientalistas, entre otras), convirtiéndola en actor relevante de un proceso de desarrollo social sustentable y concertado.

El Modelo de Balance Social para la Empresa Venezolana

Morros (2004), señala que los aspectos metodológicos del balance social, tiene su base en los aspectos filosóficos, estratégicos y técnicos que acompañan a las acciones de responsabilidad empresarial y que se resumen de la manera siguiente:

Como Filosofía: de las anteriores consideraciones con relación a los diversos enfoques y modelos de balance social podemos concluir que el balance social como método es una consecuencia de una necesidad ética de la actuación empresarial, que la obliga a ir más allá de sus funciones netamente económicas y rentistas para desplegar acciones de responsabilidad social en el marco de una nueva filosofía empresarial.

Como Estrategia Corporativa: pero para que dicha filosofía pueda traducirse en una estrategia que apunte a resultados efectivos, es preciso que sus acciones sean susceptibles de ser apreciadas a través de un balance cuyas características han sido recogidas al final del capítulo anterior, lo cual supone superar la idea de la responsabilidad social como mera imagen de la empresa.

Continua el autor mencionando, que esto implica que ésta no puede seguir actuando dentro de los parámetros de donaciones filantrópicas indiscriminadas, sino en el marco de un plan que contemple el diagnóstico de necesidades, tanto de sus empleados como del entorno inmediato en el que opera, y la planificación de acciones de acción social más estratégicas.

Como Herramienta Gerencial: en consecuencia a lo anteriormente dicho, el balance social constituye una herramienta gerencial, que agrega mediciones sociales a los balances contables de la empresa y permite comparar las acciones de responsabilidad social de la empresa en el tiempo, así como en relación a otras empresas. Esta herramienta le sirve de guía para elegir dónde invertir obteniendo un beneficio económico social mayor.

Le permite también informar a los distintos públicos el beneficio social de la empresa y requiere de un nuevo aprendizaje organizacional. De lo anterior se deduce

que es importante, antes de iniciar el proceso, obtener el apoyo del cuerpo directivo y gerencial de la empresa, ya que sin el convencimiento sobre sus bondades e implicaciones, el resultado no será el esperado.

Es recomendable que el primer balance social sea realizado por equipos ajenos a la empresa, en estrecha vinculación con los responsables de recursos humanos, relaciones industriales y el resto de los gerentes a los que corresponden acciones sociales; de manera que éstos puedan dar cuenta de las metas que se propone la empresa en materia social, sus prioridades y facilitar la información sobre los logros anteriores. Posteriormente la empresa debería quedar en disposición y en capacidad para asumir la realización de su propio balance y, para garantizar su transparencia y veracidad, recurrir a alguna forma de validación externa.

Beneficios del Balance Social para las Organizaciones sin fines de lucro

Ante lo expuesto, Machado (2004), señala que, el balance social constituye una rendición de cuentas del ejercicio de responsabilidad social de cualquier tipo de organización. Si bien el uso del Balance Social comienza con su aplicación a la empresa lucrativa, su aplicación a las no lucrativas, es decir a los organismos de interés público, es más importante aún ya que sus propios objetivos son sociales y resulta entonces indispensable, conocer hasta qué punto cumplen con los objetivos para los que fueron creadas y para los que han obtenido ayudas, apoyos y donaciones.

En ese sentido, Berti (2004), manifiesta que el Balance Social tiene beneficios y ventajas específicas, ya que constituye una herramienta gerencial de rendición de cuentas ante los demás y para sí misma, que le permite a la organización su auto evaluación, así como el poder comunicar e informar al público en general su actuación y obtener una imagen atractiva de ellas mismas.

Seguidamente, se presenta cada uno de estos puntos con mayor detalle:

1. Es una herramienta gerencial de rendición de cuentas: En efecto, el balance social es una rendición de cuentas sobre los fines y objetivos sociales que en

definitiva constituyen la razón de ser de este tipo de organizaciones. Esta rendición de cuentas se efectúa tanto para el ejercicio de su responsabilidad social a lo interno, como hacia sus relaciones externas. Se trata, entonces, de responder tanto a sus beneficiarios como a los que laboran en la organización sobre el ejercicio de su responsabilidad social. Constituye también una rendición de cuenta a aquellos de quienes reciben sus recursos, y cómo han sido utilizados en beneficio de las poblaciones a quienes atiende.

2. Es una herramienta gerencial de auto evaluación: El esfuerzo de rendición de cuentas antes descrito, implica también una auto evaluación que efectúa la organización y que le permite medir el esfuerzo realizado en términos de su impacto tanto externo como interno. A menudo las organizaciones de interés público, siendo organizaciones no lucrativas, se esmeran en dedicación y esfuerzos hacia sus beneficiarios, pero descuidan a las personas que en ella laboran porque toda su energía está puesta en un trabajo que asumen casi como un apostolado y eso suele tener como contrapartida el descuido de su responsabilidad social para con su personal.

3. Es una vía de información y comunicación al público en general: La elaboración del balance social es un instrumento idóneo para informar a los beneficiarios, a los patrocinantes y a la población en general, del ejercicio de la responsabilidad social de la organización y del cumplimiento de los fines para los que ha sido creada. Es también un buen instrumento de información interna para la propia dirección de la organización que le permite tomar decisiones en función de los resultados del Balance y reorientar sus políticas o fortalecerlas.

4. Proyección de imagen: Una organización que se auto evalúa y rinde cuenta de la forma como obtiene sus fines y objetivos ante los beneficiarios, sus trabajadores y el público en general a quien informa y comunica el resultado de sus acciones sociales, constituye una organización que incorpora transparencia en su gestión y que gana credibilidad construyendo una imagen que en definitiva la beneficia en función de la consecución de financiamientos y recursos.

Gestión

Según O. Ray (2000), es el conjunto Planificación - Organización - Control; Planificación equivale a la formulación de objetivos y las líneas de acción para alcanzarlos, se centra en seleccionar los objetivos de la organización que tienen repercusión en la producción, elaborarlos en términos productivos y completarlos con objetivos derivados, establecer las políticas, programas y procedimientos para el alcance.

Organización es la estructuración de tareas, distribución de responsabilidades y autoridad, dirección de personas y coordinación de esfuerzos en vías de la consecución de los objetivos, establecimiento de las estructuras formales de división del trabajo dentro del subsistema, determinar, enumerar, y definir las actividades requeridas, la responsabilidad de realizarlo; Control garantiza que los resultados y rendimientos obtenidos se encuentren dentro del intervalo marcado y en dependencia de esto tomar las medidas correctoras, su información se toma directamente de las operaciones.

En el mismo orden de ideas, para Avgrafoff (2000), gestión es dirigir las acciones que constituyan la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa, es tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados, por otra parte la gestión de la producción es un conjunto de responsabilidades y de tareas que deben ser satisfechas para que las operaciones propiamente tales de la producción sean realizadas respetando las condiciones de calidad, de plazo y de coste que se desprenden de los objetivos y de las estrategias de la empresa.

Otra definición bien acertada de gestión, es la presentada por Hernández (1997), la que en su trabajo plantea que: “la gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados”. (p.89)

Así pues finaliza Hugues (1996), definiendo que la gestión no es más “que dirigir las acciones que constituya la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa y tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados” (p.101). La dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema.

Todo sistema de gestión de la producción debe estar orientado hacia el logro de los objetivos de la organización y esto sólo es posible mediante el control de gestión.

Gestión Empresarial

Analizar la gestión empresarial, como herramienta propia del proceso administrativo, incluye a la planificación como parte vital y punto de apoyo inicial para su aplicación y desarrollo, pero no constituye tampoco una etapa independiente de la organización, dirección y control, ya que su incidencia es notoria a lo largo de todo el proceso. Señala Domínguez (2008), que esto es un claro “indicativo de que cada fase requiere una planificación, pero a la planificación inicial, la que abarca todo el trabajo, hay que darle mayor fuerza y amplitud para poder concebir unas bases sólidas en el examen y evaluación del mismo”(p.63).

Continúa el autor diciendo que es la parte fundamental de toda planificación y que está dirigida a programar cada una de las actividades a realizar. Cabe destacar que un programa no es más que “un plan que se usa una sola vez y cubre una serie relativamente amplia de actividades de la organización y especifica los pasos más importantes, su orden y oportunidad, así como la unidad responsable de cada paso. Cada una de las fases del proceso debe prepararse en el sentido del trabajo y en el orden lógico de desarrollo de los exámenes partiendo, como es natural, de la revisión preliminar y donde se hará manifiesta la habilidad, capacidad y experiencia de los analistas de gestión administrativa.

La gestión empresarial permite entonces establecer los elementos de la función de la organización, su alineación e interrelaciones con las funciones de planeación, dirección, control y las relaciones de interconexión que deben considerarse para obtener una correspondencia entre dichas funciones y demás aspectos de la organización, cuya relación fundamental se da entre las funciones mencionadas anteriormente con la organización y la interrelación entre la alta dirección y los diferentes aspectos que debe evaluar, considerar y establecer para lograr sus objetivos, asimismo se observa que el diseño organizacional abarca la forma como se implantan los objetivos y las estrategias, dando lugar a la ejecución del plan estratégico determinando el éxito de la empresa con el logro de sus objetivos.

Responsabilidad Social

La responsabilidad social supone que la institución no sólo tiene obligaciones legales y económicas sino también ciertas responsabilidades hacia la sociedad, que se extienden más allá de esas obligaciones.

Según Esguerra (2001); el concepto de responsabilidad social de la empresa, “engloba las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene sobre las organizaciones en un momento dado” (p.20). Esto significa llevar el comportamiento de la institución a niveles congruentes con las normas, valores y expectativas sociales prevalecientes.

Es la adopción por parte de la empresa de una posición consistente en el activo compromiso de participar como ciudadana, contribuyendo a resolver los problemas de desarrollo de la sociedad y construirla como comunidad democrática, sustentable y solidaria. El cuidado del medio ambiente y la mejora en la calidad de vida de la comunidad son objetivos de toda la sociedad, y los entes que se insertan en ella no pueden estar ausentes de participación y construcción sin responsabilidad. En tal sentido, es la capacidad de una institución de responder a las necesidades o

demandas sociales mediante procedimientos y mecanismos que permitan anticipar y reaccionar ante dichas circunstancias en prácticas humanas y formas fructíferas.

Costo-Beneficio

Es la valorización de evaluación que relaciona las utilidades en el capital invertido o el valor de la producción con los recursos empleados y el beneficio generado. De acuerdo a Donna y otros (2002), se constituye en “un procedimiento para formular y evaluar programas o proyectos, consistente en la comparación de costos y beneficios, con el propósito de que estos últimos excedan a los primeros pudiendo ser de tipo monetario o social, directo o indirecto” (p. 45).

Agrega además que, al ser un instrumento para formular y evaluar proyectos; trata acerca de los costos y beneficios de un plan, cuantificando ambos en términos monetarios y sociales, directos o indirectos, con el propósito de que los beneficios sean mayores a los costos. Los métodos que se usan con mayor frecuencia en este tipo de análisis son: tasa de rentabilidad interna, valor neto y actual, y análisis costo-eficiencia.

Así, la diferencia esencial entre el análisis de costo - beneficio y los métodos ordinarios de evaluación de inversiones que emplean las empresas, es el énfasis en los costos y beneficios sociales. El objetivo consiste en identificar y medir las pérdidas y las ganancias en el bienestar económico que recibe la sociedad en su conjunto.

Desarrollo de la Comunidad

El desarrollo de la comunidad es la operación armónica de la sociedad civil, organizada detrás de objetivos de bien común. Puede concebirse como un instrumento por el cual mediante organización y educación de las colectividades se promueve la participación consiente de la población en el planeamiento y ejecución de programas de beneficio colectivo, jugando un importante papel en el campo de la

motivación para producir cambios de actitud favorables al progreso, permitiendo acelerar la integración de fuerzas que intervienen en el desarrollo general.

El desarrollo de la comunidad es la promoción de la persona en el aspecto personal (por una exigencia implícita en su naturaleza humana) y en el comunitario (porque hay un compromiso hacia los otros y hacia la historia). Tiene como objetivo principal la movilización de recursos humanos e institucionales mediante la participación activa y democrática de la población, en el estudio, programación, ejecución y evaluación de programas que se desarrollan en el ámbito de comunidades de base, destinados a mejorar el nivel y calidad de vida.

En definitiva, se trata de esfuerzos y de acciones organizadas con la iniciativa y dirección de la misma gente involucrada en el programa, aunque para su despegue hayan necesitado de la acción de agentes externos y durante su desarrollo requieran diferentes formas de asistencia técnica.

Consejos Comunales

De acuerdo con el artículo 2 de la Ley de Consejos Comunales (2006), en adelante (LCC), los consejos comunales, son las “instancias de participación, articulación e integración que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades, para la construcción de una sociedad de equidad y justicia social” (p.4). En este sentido, se aprecia a los consejos comunales como las unidades moleculares, que permitirán el desarrollo del país. Por otra parte, para unificar criterios define el artículo 4 de la misma Ley (2006), los términos relacionados con los consejos comunales:

1. Comunidad es el conglomerado de familias y ciudadanos que habitan un área geográfica, compartiendo servicios públicos y necesidades.
2. La base poblacional para considerar un grupo de personas comunidad, son agrupaciones en familias, entre doscientos (200) y cuatrocientos (400) en el área

urbana y a partir de veinte (20) familias en el área rural y a partir de diez (10) familias en las comunidades indígenas.

3. Comité de trabajo del Consejo Comunal, es el grupo de personas organizadas para ejercer funciones específicas, éste ente articulará y promoverá la participación e integración de los habitantes de la comunidad.

4. Áreas de Trabajo, se constituyen en relación con las particularidades y los problemas más relevantes de la comunidad, pudiendo ser: de economía popular y desarrollo endógeno; desarrollo social integral; vivienda, hábitat e infraestructura; y cualquier otra que defina la comunidad.

5. Organizaciones Comunitarias, son organizaciones que pueden existir en las comunidades y que agrupan a un conjunto de ciudadanos en base a objetivos e intereses comunes, entre los que se encuentran: comités de tierras, comités de salud, sindicatos.

Por ello, para que los consejos comunales funcionen, es necesario que exista la Asamblea de Ciudadanos, la cual establece el artículo 6to. de la LCC (2006), es la máxima instancia de decisión del consejo comunal, integrada por la comunidad, mayores de quince (15) años, teniendo dentro de sus funciones: ejercer la contraloría social y elegir a los integrantes de la Unidad de Contraloría Social. La integración de los Consejos Comunales, está establecida en el artículo 7to. de la LCC (2006), a saber:

1. El órgano ejecutivo, integrado por los voceros y voceras de cada comité de trabajo.

2. La Unidad de Gestión Financiera como órgano económico financiero.

3. La Unidad de Contraloría Social como órgano de control.

Como información complementaria, se debe resaltar los recursos con los cuales se manejarán los consejos comunales, porque sus actuaciones son totalmente gratuitas y los servicios prestados por sus miembros son ad honorem, en este sentido establece el artículo 25 de la LCC (2006), que de manera directa recibirán recursos de:

1. La República, los estados y los municipios.
2. Los que provengan de lo dispuesto en la Ley de Creación del Fondo Intergubernamental para la Descentralización (FIDES) y la Ley de Asignaciones Económicas Especiales derivadas de Minas e Hidrocarburos (LAEE).
3. Los generados por su actividad propia, incluido el producto del manejo financiero de todos sus recursos.
4. Los recursos provenientes de donaciones de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico.
5. Cualquier otro generado de actividad financiera que permita la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.

Consejos Comunales en la Administración Pública

El artículo 20 de la Ley Orgánica de la Administración Pública (2008), incorpora de manera novedosa en la legislación venezolana, la posibilidad de apoyarse en los consejos comunales para la ejecución de ciertas actividades de los órganos y entes de la Administración Pública, cuya naturaleza lo permita y que fueren más económicas y eficientes mediante la gestión de los consejos comunales, lo cual está en perfecta armonía con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (2000); indica el citado artículo que la Administración Pública se reservará la supervisión, evaluación y control del desempeño y de los resultados de la gestión.

Por otra parte el artículo 138 de la LOAP (2008), establece como mandato a los órganos y entes de la Administración Pública la promoción de la participación ciudadana en la gestión pública. Este deber de la Administración Pública aunado a la mayor eficiencia con la cual deben ejecutarse las actividades del sector público, perfectamente encuadra la figura de los consejos comunales como instrumentos de apoyo y a la vez garantizan mayor participación de los ciudadanos en las decisiones del uso de los recursos.

Ambos enunciados tienen su fundamento en la Carta Magna, indicando el artículo 184 de la CRBV (2000), que la Ley creará los mecanismos abiertos y flexibles para que los Estados y Municipios, transfieran a los grupos vecinales organizados los servicios que éstos gestionen, relacionados con materia de: “salud, educación, vivienda, deporte, cultura, programas sociales, ambiente, mantenimiento de áreas industriales, mantenimiento y conservación de áreas urbanas, prevención y protección vecinal, construcción de obras y prestación de servicios públicos.

El citado artículo 184, en el párrafo anterior, indica que se deben promover los principios de “interdependencia, coordinación, cooperación y corresponsabilidad” y la participación de las comunidades en la formulación de propuestas de inversión ante las autoridades estatales y municipales, “así como en la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción”.

Considera el autor de esta investigación que esta parte es el asidero para delegar en los consejos comunales (el artículo indica que es en las empresas comunales y otras formas de asociación), la posibilidad de realizar control y seguimiento, de la ejecución de proyectos y de programas sociales.

Bases Legales de la Investigación

El marco legal de los consejos comunales, parte de la Carta Magna Venezolana, y se deriva en las diferentes leyes orgánicas, especiales y en providencias administrativas; puede evidenciarse entonces, que los consejos comunales, tienen un basamento legal para su actuación, pero sigue siendo una figura novedosa con diversas capacidades funcionales pendientes de definición y que para su implementación exitosa, es necesario empezar por un cambio en la conciencia, participación directa y comportamiento de los ciudadanos.

Está consagrado como principio constitucional, tal como se citó anteriormente el artículo 25 de la CRBV (2000), siendo relevante la responsabilidad que recae en las actuaciones de los funcionarios públicos con la finalidad de proteger los bienes

jurídicos de los particulares. El artículo 139 de esta norma, establece responsabilidad individual por abuso o desviación de poder o violación de las leyes en el ejercicio del poder público y el artículo 140 hace referencia a que el estado responderá patrimonialmente por los daños de los particulares sobre los bienes y/o derechos en los casos que la lesión se impute al funcionamiento de la administración pública.

Asimismo, se enmarca en el Art.70 CRBV, el que considera el ámbito social y económico como medios de participación, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria entre las que se incluyen los consejos comunales y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y solidaridad.

A partir de este artículo podemos decir que los Consejos Comunales nacen legalmente a la luz de la Ley los Consejos Locales de Planificación Pública, que establece en su artículo 8 que el Consejo Local de Planificación Pública promoverá la red de consejos parroquiales y comunales en cada uno de los espacios de la sociedad civil que, en general, respondan a la naturaleza propia del municipio cuya función será convertirse en el centro principal de la participación y protagonismo del pueblo en la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas.

Por su parte la Ley Orgánica de las Comunas (2010), es enfática en su artículo 4 numeral 10 y 12, al establecer la forma de organización político-social, fundada en el Estado democrático y social de derecho y de justicia establecido en la Constitución de la República, en la cual el poder es ejercido directamente por el pueblo, a través de los autogobierno comunales, con un modelo económico de propiedad social y de desarrollo endógeno y sustentable, que permita alcanzar la suprema felicidad social de los venezolanos y venezolanas en la sociedad socialista. En las que entre otros esta Instancias del Poder Popular, se constituyen por diferentes sistemas de agregación comunal como son consejos comunales, comunas, ciudades comunales, federaciones comunales, confederaciones comunales y los otros que, de acuerdo a la Constitución de la República y la ley, surjan de la iniciativa popular.

En virtud de lo antes mencionado, Mora (2007), realiza un contraste con los consejos comunales e indica que existe una contradicción porque esta instancia de participación ciudadana asume el desarrollo de un conjunto de actividades que requieren de personalidad jurídica, y solamente en lo referido al manejo de recursos financieros la Ley Consejos Comunales impone a su integrantes la conformación de una cooperativa, con lo cual se materializa en un ente que si tiene personalidad jurídica y tiene responsabilidad sobre sus actos. Independientemente, que estas formas de asociación sociales carecen de personalidad jurídica se le están otorgando una amplitud en sus acciones las cuales pudieran materializar actos de autoridad y por lo tanto estar sometidos a las previsiones en materia de actividad administrativa y sus consecuencias jurídicas.

Sin embargo, aclara el citado autor que esta situación atenta contra los principios fundamentales del derecho administrativo, por cuanto al carecer de personalidad jurídica el Consejo Comunal, los actos de autoridad que materialice serían efectuados por entes del derecho privado en ejercicio de potestades públicas para satisfacer intereses generales o colectivos.

En esta misma línea de análisis, debe destacarse que la responsabilidad es la obligación de revertir o reparar el daño ocasionado, en este ámbito referido al restablecimiento de las situaciones jurídicas subjetivas lesionadas por la actividad administrativa, con lo cual es fundamental que los mecanismos y responsabilidades en las actuaciones de los Consejos Comunales, estén definidas legalmente.

Sistema de Variables

El sistema de Variables, según Balestrini (2006), representa a los “elementos, factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que son examinados o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en que se presentan” (p.36). Es por ello que según el planteamiento del problema las variables

a analizar en esta investigación son: el balance social y la gestión empresarial del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino estado Portuguesa.

En tal sentido, las variables representan los elementos o factores examinados en la investigación. Según Balestrini (ob.cit.), la definición conceptual de la variable permite visualizar el enfoque que el autor da a la investigación y su operacionalización en indicadores que determina la relación de los objetivos del estudio, la teoría y los ítems para la culminación de la investigación, su operacionalización es considerada como el procedimiento de pasar de la variable a la dimensión y de esta a los indicadores.

Definición Conceptual de las Variables

Las variables a estudiar en esta investigación se identifican desde el inicio de la misma. Con el marco teórico se conceptualizan y se analizan las relaciones entre estas para dar respuestas o explicaciones al problema en estudio según lo establece Malave (2005).

Sobre este particular, Schaposnik (2005), señala que el balance social es un:

Levantamiento de los principales indicadores de desempeño económico, social y ambiental de la empresa y una forma de dar transparencia a las actividades corporativas, pues, como instrumento que amplía su dialogo con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, valga decir, accionistas, clientes/consumidores, comunidad y su entorno, funcionarios, proveedores, gobierno organizaciones no gubernamentales, mercado financiero, sociedad.

Por lo que se presenta como una herramienta de auto evaluación que da a la empresa una visión general sobre su gestión, además de la forma de establecer cuáles son los objetivos y los valores de la empresa en el pasado, en el presente y en el futuro. Así como también se constituye en el punto de partida para la planificación del año siguiente, por ser un instrumento para ampliar la importancia de la responsabilidad social en la estrategia corporativa y la forma de reunir informaciones

sobre las expectativas y la percepción de la sociedad y de los socios de la empresa sobre su desempeño y la habilidad de la organización para lidiar con los desafíos futuros.

Mora (2007), señala que los consejos comunales son “instancias de participación que se encargan de resolver ciertas necesidades que se presente en una comunidad” (p.19). En estos consejos se busca la participación directa de los miembros de dicha comunidad, permitiendo al grupo ejercer directamente gestiones públicas y planes destinados a responder a las aspiraciones de los mismos a fin de impulsar la construcción de una sociedad de equidad y justicia social.

Definición Operacional de las Variables

La definición operacional de una variable representa el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillos que permiten la máxima aproximación para poder medirla, estos aspectos se agrupan bajo las denominaciones de dimensiones, indicadores y de ser necesario sub-indicadores.

Al respecto, las dimensiones representan el área o las aéreas del conocimiento que integran la variable y de la cual se desprenden los indicadores, éstos a su vez son los aspectos que se sustraen de la dimensión, los cuales van a ser objeto de análisis en la investigación, si al llegar a este nivel, los indicadores aun lucen complejos, es necesario simplificarlos en sub-indicadores.

El desglosamiento de cada variable hasta indicadores o sub-indicadores permite abordarla a través del estudio de una manera más profunda, pues el énfasis en la labor investigativa ha de estar centrado en la caracterización de cada unidad. Estos se presentan en una matriz denominada operacionalización de las variables. Cabe destacar que en las investigaciones de campo como es el caso de la presente se agrega otra columna a la matriz señalada, en la que debe indicar correlativamente con los indicadores y/o sub-indicadores el número de cada uno de los ítems del instrumento que lo miden.

Ante tal aseveración, la matriz de las variables objeto de estudio, se realiza mediante la dimensión interna y externa. La dimensión Sistema Estratégico Gerencial (interna) se preocupa por los cambios tecnológicos y organizativos y por la utilización de los recursos naturales en la producción a la vez que se relaciona con el personal centrado en su gestión, en este caso está apoyada en los siguientes indicadores. Estos son: Perfil del programa, socio/laboral, servicios sociales, integración y desarrollo.

La segunda dimensión está relacionada con el desarrollo de las comunidades (externo), que contempla las relaciones con las comunidades y diversos agentes con los que la empresa mantiene relaciones de interlocución ello debido a que éstas contribuyen al desarrollo de las comunidades en las que inciden proporcionando beneficios. Esta se apoya en los indicadores relaciones primarias, relaciones con la comunidad, con otras instituciones y la herramienta gerencial.

Es necesario acotar que con el uso de los sub-indicadores lo que se pretende es analizar el tema en su mínima expresión es decir ir de lo más general hasta lo más concreto. Seguidamente se presenta el cuadro 1, que contiene la operacionalización de las variables antes descrita para la investigación.

Cuadro No. 1. Operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Sub-Indicadores	Instrumento
Balance Social (V.I)	Es una herramienta de gestión que brinda información regular, donde se refleja cuales han sido los aportes positivos y negativos de la empresa a la sociedad, viene a ser parte del sistema de información empresarial, ofrece, tanto en una dimensión interna como externa, información integral sobre las prestaciones económicas y sociales que brinda la empresa a la sociedad; por tanto, constituye una valiosa herramienta de gestión.	Sistema Estratégico Gerencial	Perfil del Consejo comunal	-Aspectos Legales. -Aspectos Organizativos. -Aspectos Financieros.	Cuestionario
			Socio- Laboral	-Beneficios socio-económicos. -Ausentismo -Relaciones laborales	Cuestionario
			Servicios Sociales	-Salud. -Riesgos profesionales -Alimentación -Servicios especiales.	Cuestionario
			Integración y Desarrollo	-Desarrollo personal y Capacitación. -Información y comunicación -Campañas educativas.	Cuestionario
Gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II del Municipio Ospino, estado Portuguesa (V.D).	Esta se relaciona con la operativización de la política social, lo que le permite una mejor integración de los objetivos económicos con los sociales, de modo que la competitividad del consejo comunal sea fortalecida con los resultados sociales y las instancias administrativas de la organización, y estas funcionen adecuadamente en la obtención de los resultados esperados.	Desarrollo Comunidades	Relaciones Primarias	-Consumidor final -Competencia. -Contratistas -Proveedores -Gestión de programas y proyectos.	Cuestionario
			Relaciones con la Comunidad	-Comunidad Local -Beneficiarios -Sociedad	Cuestionario
			Relaciones con otras Instituciones	-Universidades de Investigación	Cuestionario
			Herramienta Gerencial	-Compromiso -Eficacia -Eficiencia -Toma de decisiones - Control	Cuestionario

Fuente. Datos propios del Investigador /Delgado 2012.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Naturaleza de la Investigación

La investigación se orienta a la cavilación sobre los fundamentos y métodos del conocimiento y a la epistemología de lo gerencial y social como la reflexión sobre el saber y el quehacer de esta disciplina, pues en la actualidad estos campos del saber humano se perfilan como una de la áreas del conocimiento más compleja y llena de desafíos para responder a las exigencias del nuevo orden mundial, en la búsqueda del desarrollo integral de la sociedad en general y de las personas en particular.

Sobre este particular, enfatiza Ladrón (1997), que la metodología es la teoría de los procedimientos generales de investigación que describen las características que adopta el proceso general del conocimiento científico y las etapas en que se divide dicho procesos, desde el punto de vista de su producción y las condiciones en las cuales debe hacerse. La metodología hace referencia, entonces, a la teoría de los métodos empleados en la investigación científica y las técnicas conexas con dichos métodos.

Enmarcada la investigación bajo el enfoque positivista, de igual manera es importante señalar, que se aborda bajo el método cuantitativo, pues como técnica de análisis de los datos se hace importante, el tiempo y la calidad de la permanencia del investigador en el campo. Explica Ramírez (2004) que “su grado de vinculación con el grupo social en estudio, permite la recolección de los datos fiables, los que están sujetos a variabilidad” (p.2), además de estar expuestos a la vista de todos, siempre visibles, recogidos de diversas fuentes y a través de una combinación de técnicas.

Sobre la concepción de este enfoque, se parte de la consideración de que no hay distinción entre los fenómenos de la naturaleza y los sociales, por lo que se considera la realidad de las comunidades como única y estable, sin apreciar la

complejidad de su objeto de estudio que es lo que la diferencia esencialmente de las ciencias naturales, asimismo, examina lo social y su práctica como "fenómenos" que deben ser estudiados "objetivamente", es decir, a través de una comprensión instrumental y técnica, al estilo positivista. Entre los presupuestos que caracterizan este paradigma se destaca que los hechos y fenómenos que componen la realidad tienen carácter objetivo, independiente de la conciencia de los individuos, son observables y mensurables.

Por otra parte, según Valencia (1999), exige una revisión de la relación teoría-método, en el sentido de lograr que la teoría explique esos datos específicos, y que esos datos específicos sirvan para revisar (y modificar) la teoría, basada en la comprensión de la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II Ospino, Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social; para buscar entender o interpretar el sentido y el significado de los actos humanos, a la vez que se precisa comprender hechos particulares, en el sentido de develar el ser de las cosas, estableciendo relaciones sistémicas entre el todo y las partes, donde la anticipación del posible sentido está confirmada o superada en la contrastación con la coherencia significativa de todo el universo del hecho estudiado.

Diseño de la Investigación

La presente investigación, tiene como propósito "Analizar la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social", de acuerdo a las características de las variables se enmarca dentro de la modalidad de un diseño no experimental, que según Balestrini (2006), es donde se observan los hechos estudiados, tal como se manifiestan en su ambiente natural, y además, no se manipulan de manera intencional las variables.

Estos diseños según Chavez (2010), permiten establecer una interacción entre los objetivos planteados y la situación de campo; es decir, observar y recolectar los

datos directamente de la realidad en su situación natural, profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de los instrumentos y proporcionar al investigador una lectura de la realidad objeto de estudio, más acertado en cuanto al conocimiento de la misma, para plantear hipótesis futuras en otros niveles de investigación.

En este sentido, se recopila la información necesaria para realizar el diagnóstico, lo cual se cumplirá siguiendo las siguientes fases o etapas de investigación:

1. Estudio Documental: Comprende una revisión previa de la literatura existente sobre los temas, a fin de sustentarlos desde el punto de vista teórico.
2. Estudio de Campo: En el cual se contempla, entre otros aspectos: Determinación de la población y selección de muestra, diseño de instrumentos y estudio técnico de los mismos (validación y confiabilidad) y Aplicación de los instrumentos definitivos a la muestra.
3. Estudio de diagnosis. Abarca a su vez: procesamiento y tabulación de la información recogida y análisis e interpretación de los datos.
4. Redacción de las conclusiones y recomendaciones.

Tipo de Investigación

De acuerdo a su propósito, el estudio se ubica en la modalidad de una investigación de estudio descriptivo con diseño de campo, pero será complementado con una revisión documental. Que según el Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2005), define el diseño de campo como la aplicación del método científico en el tratamiento de un sistema de variables y sus relaciones, las cuales conducen a conclusiones y al enriquecimiento de un campo del conocimiento o disciplina inherente a la especialidad, con la sustentación de los experimentos y observaciones realizadas, por cuanto los datos e informaciones se recogerán en forma directa en el Consejo Comunal Bella Tovar II.

De igual manera, se dice que se utiliza una revisión documental, pues se aplican las técnicas de observación documental a través de consultas a diversos materiales, tanto fuentes primarias como secundarias, libros, documentos, manuales, investigaciones sobre el tema y otros recursos, que se consideran relevantes para este proceso investigativo y que guardan relación con el tema escogido.

Lo antes mencionado se complementa con lo señalado por, Hernández y otros (2005), quienes manifiestan que el estudio de campo, es la información obtenida directa de la realidad; residiendo su innegable valor en el hecho de permitir al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos.

Considerando esta premisa, y tomando en cuenta que la investigación se realizará en el Consejo Comunal Bella Tovar II, la misma cobra relevancia de investigación de campo. En éste sentido, Palella y Martins (2003) definen el diseño de campo como el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlo, interpretarlo, entenderlo, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

Basado en la descripción anterior, y considerando que los datos a observar y describir se tomaran directamente de la realidad en la cual se llevan a cabo los hechos, es conveniente seleccionar este tipo de investigación, pues ofrece la estrategia más adecuada para llevar a cabo el objetivo del estudio definido en “Analizar la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social”.

Población y Muestra

Hernández, y otros (ob.cit), señalan bajo el enfoque cuantitativo que,...población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con

determinadas especificaciones. Según el criterio de Arias (2006), es el “conjunto de personas, instituciones o cosas, para lo cual serán validas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades a las cuales se refiere la investigación”. (p. 51). Para los efectos de la presente investigación, la población está conformada por el Consejo Comunal Bella Tovar II ubicado en Ospino del Estado Portuguesa.

Tomando en cuenta lo expresado anteriormente, la presente investigación considera la población objeto de estudio, tomada como fuente de información intencionada y de cuyos actores se requiere conocer su opinión a nueve (9) individuos que conforman las instancias del mencionado consejo comunal, seleccionándose para tal fin un vocero de consejo u órgano ejecutivo del consejo comunal, para un total de nueve (9); según datos emanados del propio consejo comunal.

Bernal (2006), define la muestra como, la parte de la población que se selecciona, y de la cuál realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

A este respecto, interesa citar a Sabino (1998), quien la define la muestra como la parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo. Tiene diferentes definiciones según el tipo de estudio que se esté realizando. Para los estudios cuantitativos, no es más que un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población (p.302).

Al respecto, Hernández y Otros (ob.cit), señala que el procedimiento no es mecánico, ni en base a formulas de probabilidad, si no que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas, y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas.

Como se describió antes la población informante para este estudio está formado por nueve (9) voceros de consejo u órgano ejecutivo del consejo comunal, para un total de nueve (9) sujetos. No obstante, para este caso no es necesario el cálculo de la muestra por cuanto el investigador puede trabajar con todas la unidades

de análisis disponibles. Así el tamaño de la muestra, es a su vez, el tamaño de la población, aplicando lo que se conoce como muestra censal, la que Hernández y otros (ob. cit), definen como “la que implica la utilización del 100% por ciento de la población o estrato muestral, por ser bastante manejable por el investigador.” (p. 187)

Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de la información necesaria para el desarrollo de esta investigación, tienen por objeto ofrecer la mayor objetividad posible en el caso de estudio. Es así como, para el presente trabajo se utiliza la técnica de la encuesta, mediante la cual se obtiene una visión más clara del problema, determinando la situación real.

Tomando en cuenta el propósito de la investigación y los objetivos planteados, es necesario definir las técnicas empleadas para recolectar la información. Como técnica de recolección de datos se utilizaron aquellas que se adaptan a la tipología de la investigación, Van Dalen (1999), manifiesta que, depende en gran parte del tipo de investigación, del problema planteado para la misma y puede efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, observación y encuesta.

En el presente estudio se maneja para la recolección de datos la técnica de la encuesta mediante un cuestionario para la muestra seleccionada, la que es definida por Padua (1989), como:

... la forma específica de interacción social, que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarles datos de interés estableciendo un diálogo peculiar donde una de las partes busca recoger informaciones y otra es la fuente de la misma. El propósito de esta técnica es conferenciar de manera informal, sobre algún tema establecido previamente y, a la vez reunir datos. (p.28).

De igual manera se utiliza la técnica de revisión documental, la que se aplica para recabar la información bibliográfico-documental existente sobre el problema

estudiado, con el fin de fundamentar teóricamente la problemática investigada, a través de los antecedentes de la investigación y la formulación teórica del trabajo.

Además a las técnicas antes mencionada, el investigador consideró necesario utilizar la técnica de la observación directa definida por Bavaresco (2003), como “una técnica de recolección de información que puede ser valorada como una de las de mayor relevancia por el hecho de que ubica al investigador en la realidad, es decir, vincula al sujeto con el problema a tratar” (p. 146).

En consecuencia, posibilita hacer un registro sistemático y válido de las diferentes actividades desarrolladas, destacando su aplicación en los aspectos relacionados con la normativa legal que rigen los consejos comunales. En este sentido, Bordeleau (2003), argumenta que “en el inicio de toda investigación, cualquiera sea su naturaleza o enfoque, está presente esta técnica, por cuanto sirve de herramienta para la búsqueda de información del tema que se investiga” (p.86).

Instrumentos de Recolección de Datos

De manera particular se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, por lo que, Padua (ob.cit), señala que:

... un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. La recopilación de datos se remite al uso de técnicas que establece la forma o reglas para construir los instrumentos apropiados que permitan el acceso a la información requerida. (p.17).

En tal sentido para obtener la información, se diseñó un cuestionario. El que es definido por Hernández y otros (ob.cit) como, “el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (p.216)

A los fines de este estudio el cuestionario se elaboro en base a las variables e indicadores a estudiar, para ello se diseña con categorías de respuestas: Si, No, A

veces. El cuestionario que se utilizó como instrumento de recolección de datos, se aplicó a cada uno de los miembros de la población informante citadas anteriormente, las cuales constituyen las unidades de análisis de la investigación. Con lo anterior señalado, el instrumento que se diseñó y se analizó en la investigación, es de tipo cerrado, por cuanto se caracteriza por ofrecer preguntas y solicitar a la persona encuestada que elija la respuesta en una lista de opciones. (Ver Anexo A)

Cabe destacar y mencionando a Bernal (2006), que la ventaja de este tipo de preguntas es que se elimina el sesgo del entrevistador, muy común en las preguntas de tipo abierto, las que se hacen con el objeto de tener un diagnóstico general del objeto en estudio.

Validación del Instrumento

Es indudable que para que la investigación tenga mayor credibilidad y confiabilidad, deberá contar con la validación por parte de expertos, del instrumento a ser utilizado. Basado en ello, tenemos como un concepto de validez, es el expresado por Hernández y otros (ob.cit), quienes expresan: “La validez, es el grado en el que un instrumento en verdad evalúa la variable que se busca medir” (p.289)

Así pues, partiendo de tales criterios metodológicos, el cuestionario que se aplica en esta investigación fue sometido a juicio de expertos para determinar la validez de su contenido, al respecto, Bisquerra (1989), señala que esta “determina el grado en que los ítems son una muestra representativa de todo el contenido a medir” (p. 91).

En este sentido, el procedimiento para determinar la validez del instrumento mediante la técnica del criterio de Juicio de Expertos, se inicia seleccionando a tres (3) expertos, dos (02) especialistas de contenido del área de la investigación y un (01) especialistas en metodología de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”

Estos expertos revisaran el instrumento y se les solicita responderlo y opinar sobre la claridad de los ítems, pertinencia y exactitud; así como también sobre la

congruencia en las opciones de respuesta. De esta manera, se determina la relación del ítem seleccionado con los objetivos e indicadores de las variables objeto de estudio. Para tal fin, se utiliza un formato estructurado anexo, en donde se evalúan cada uno de los ítems, el cual señala: dejar, modificar, eliminar o incluir. (Ver Anexo B).

Con los resultados obtenidos en el procedimiento de validación se hicieron las modificaciones a que dieron lugar para finalmente considerarlos válidos para medir las variables en estudio. Una vez concluido el proceso de recolección de datos, se efectuará la corrección en el cuestionario prototipo, y se editará la versión definitiva para la aplicación de una prueba piloto.

Confiabilidad del Instrumento

Con respecto a la confiabilidad cabe destacar que existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, todos utilizan formulas que producen coeficientes de confiabilidad, estos coeficientes pueden oscilar con valores entre cero 0 y uno 1, donde un coeficiente con un valor de significancia de cero la confiabilidad es nula, la confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad total más se acerque el coeficiente a cero, hay mayor en la medición.

En relación a lo anterior, Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit), indican que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (136).

Al respecto, la confiabilidad de los instrumentos, es entendida por Pick y López (2003) como “la estabilidad o consistencia de los resultados alcanzados al aplicar los instrumentos” (p. 52). En tal sentido, la confiabilidad se comprueba mediante la aplicación de una prueba piloto a una muestra con características similares a la población en estudio, tomando cinco docentes investigadores del área de gerencia de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), que no están incluidos en la muestra en estudio. Los resultados

obtenidos de estas pruebas, serán sometidos al coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \frac{(S_t^2 - \sum S_i)}{S_t^2}$$

Donde:

α = representa el coeficiente de confiabilidad

K = representa el número de Ítems.

S_t^2 =representa la varianza total de la prueba.

$\sum S_i$ = representa la sumatoria de la varianza individual de los Ítems.

Sobre este particular, para el uso del coeficiente Alfa de Cronbach, se consideraran las sugerencias hechas por los expertos de medición, señaladas por Guillén (1997); en su trabajo de investigación, tomando de allí el criterio para el análisis de confiabilidad y coeficiente de confiabilidad para el instrumento.

Cuadro No. 2. Criterios para el Análisis de Confiabilidad

Intervalos	Criterios
De 0 a 0,01	Rehacer el instrumento
De 0,01 a 0,49	Revisión de los ítems
De 0,5 a 1	Instrumento confiable

Fuente: Guillén (1997).

Cuadro No. 3. Coeficiente de Confiabilidad Para el Instrumento

Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach
Sistema Estratégico Gerencial	1 hasta 20	0,9
Desarrollo de las Comunidades	21 hasta 44	0,9
TOTAL GENERAL		

De allí que, una vez obtenidos los resultados de las pruebas pilotos aplicadas, los datos fueron sometidos al coeficiente de confiabilidad mencionado mediante la utilización del paquete estadístico computarizado SPSS V. 11.0, por ser éste, el más recomendado para ser utilizado en el campo de las Ciencias Sociales. De este procedimiento, se obtuvo un valor de 0.9, estos resultados indican que el instrumento es altamente confiable para su aplicación de acuerdo a los criterios de Hernández, y otros (2005), quienes consideran que un instrumento es confiable cuando, luego de aplicar la ecuación, sus resultados oscilan entre 0,80 y 1,00.

Es así como, dado que los valores obtenidos se acercan considerablemente a 1, el cuestionario diseñado para esta investigación, es altamente confiable.

Técnicas de Análisis e Interpretación de los Datos

Basándose en las definiciones anteriores, en la presente investigación se procedió a la recolección de datos con los voceros del Consejo Comunal Bella Tovar II objeto de estudio, dentro de los cuales se pueden mencionar, informaciones referidas al perfil del consejo comunal, servicios sociales, integración y desarrollo relaciones primarias con la comunidad; entre otros.

Una vez recolectada la información, se analizó, para determinar la relación que poseen los datos arrojados con la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II. Al respecto, la postura de Balestrini (ob.cit), consiste en que la finalidad del análisis es, “resumir las observaciones que se llevaron a cabo, de tal forma, que suministre las respuestas a las interrogantes de la investigación” (p.149).

Asimismo, la información recopilada se examinó mediante las bondades que presenta la estadística descriptiva no paramétrica, para apreciar el comportamiento de las frecuencias simples y absolutas de los sujetos encuestados. Finalmente, se utilizó la técnica de análisis de los promedios para agrupar los subtotales de casos favorables y confrontarlos con los casos desfavorables, y a partir de estos hallazgos confrontarlos con el deber ser del marco teórico.

Para ello se desarrollo el siguiente procedimiento definidos por Arias (ob.cit).

1. Tabulación: Proceso mediante el cual se procesaran los datos alcanzados en los diferentes ítems de cada uno de los instrumentos.

2. Conteo de frecuencia simple: Consiste en contar cada una de las respuestas obtenidas en los diferentes ítems de los instrumentos.

3. Relación porcentual simple: Técnica cuantitativa que permite representar mediante porcentajes las respuestas alcanzadas en los ítems de los instrumentos.

4. Análisis cualitativo: Confrontación del ser con el deber ser, lo cual permite la estructuración de las conclusiones respectivas.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez recolectada la información disponible con la que se persigue analizar la gestión empresarial del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social. Se procedió a su análisis para dar cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación. En este sentido dicha información sirve de base para llegar a las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

Al respecto, el análisis e interpretación de los resultados permite al investigador, según Hernández y otros (2005), “la identificación de los problemas una vez analizadas las necesidades a fin de presentar la solución para resolverlos con eficiencia y eficacia” (p 74). Sobre este particular, se presenta el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta consistente en un cuestionario a las unidades de información, instrumento referido en el capítulo anterior. Cabe destacar que estos resultados se interpretaran en función de los objetivos de la investigación.

En consecuencia, los resultados se exponen de acuerdo a la estructura que se presentó en el cuadro de operacionalización del mapa de variables, tomando como punto de referencia las dimensiones interna que abarca el sistema estratégico gerencial y externa mediante el desarrollo de las comunidades con indicadores como el perfil del consejo comunal, socio-laboral, servicios sociales, integración y desarrollo, herramienta gerencial, relaciones primarias relaciones con la comunidad y otras instituciones; entre otros. Seguidamente, se presenta un resumen de las respuestas de las personas encuestadas para cada uno de los indicadores definidos; así como para los indicadores correspondientes, con el análisis e interpretación de los resultados producto de las respuestas obtenidas del instrumento aplicado.

1.- Cuestionario Dirigido a los Voceros del Consejo Comunal Bella Tovar II

Cuadro No. 4. Resultados absolutos del Indicador Perfil del Consejo Comunal

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Si		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
1	¿Está comprometido Usted; con los objetivos y líneas programáticas establecidas en el Consejo Comunal Bella Tovar II?	8	89	0	0	1	11
2	¿Cree Usted, que está bien definida la estructura de funcionamiento del Consejo Comunal Bella Tovar II?	3	33	6	67	0	0
3	¿El nivel jerárquico establecido promueve la participación e implicación de la comunidad en el Consejo Comunal Bella Tovar II?	6	67	3	33	0	0
4	¿Está el Consejo Comunal Bella Tovar II, constituido y normado legalmente de acuerdo a las leyes Venezolanas?	9	100	0	0	0	0
5	¿En la conformación de este consejo comunal fueron admitidas las diferentes posturas políticas?	9	100	0	0	0	0
6	¿Los estatutos de este consejo comunal contemplan que las personas de diferente opinión política pueden formar parte del consejo comunal?	9	100	0	0	0	0
7	¿Los proyectos comunitarios aprobados por este consejo comunal tienen financiamiento del Estado?	6	67	3	33	0	0

n=9

Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.

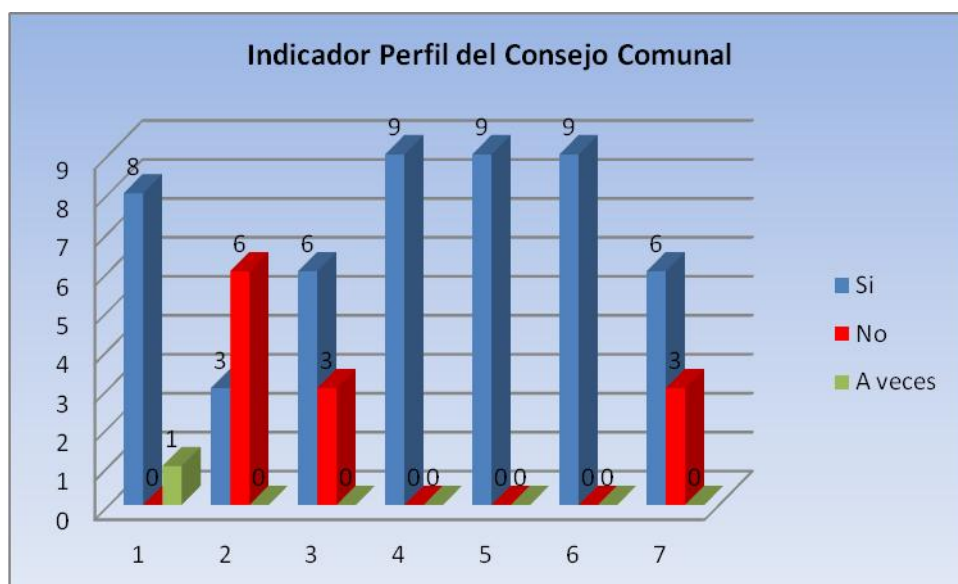


Gráfico No.1. Resultados absolutos del Indicador Perfil del Proyecto

Ante la necesidad de obtener valores referenciales, respecto al perfil del consejo comunal, se presentan los ítems del 1 hasta el 7, los que desglosan este indicador en el compromiso de los miembros y voceros con los objetivos y líneas programáticas establecidas, la estructura para el funcionamiento, el nivel jerárquico establecido la participación e implicación de la comunidad, si está constituido y normado legalmente de acuerdo a las leyes Venezolanas con diferentes posturas políticas y si los proyectos comunitarios aprobados para el Consejo Comunal Bella Tovar II tienen financiamiento del Estado, las respuestas a estas interrogantes se resumen en el cuadro 4 y gráfico 1, los que muestran que los mayores porcentajes de las respuestas de la muestra encuestada recayó en la categoría “sí”, con un setenta y nueve por ciento (79%) seguido, de la categoría “no” con un diecinueve por ciento (19%), y finalmente la categoría “a veces”, en un bajo porcentaje, es decir el dos por ciento (2%).

Siendo relevante los ítems 4, 5 y 6 con un cien por ciento (100 %), de respuestas del marco muestral, aseverando que el Consejo Comunal Bella Tovar II, está constituido y normado legalmente de acuerdo a las leyes Venezolanas, así como que fue conformado con miembros de diferentes posturas políticas porque así lo contemplan los estatutos, corroborando lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Consejos comunales.

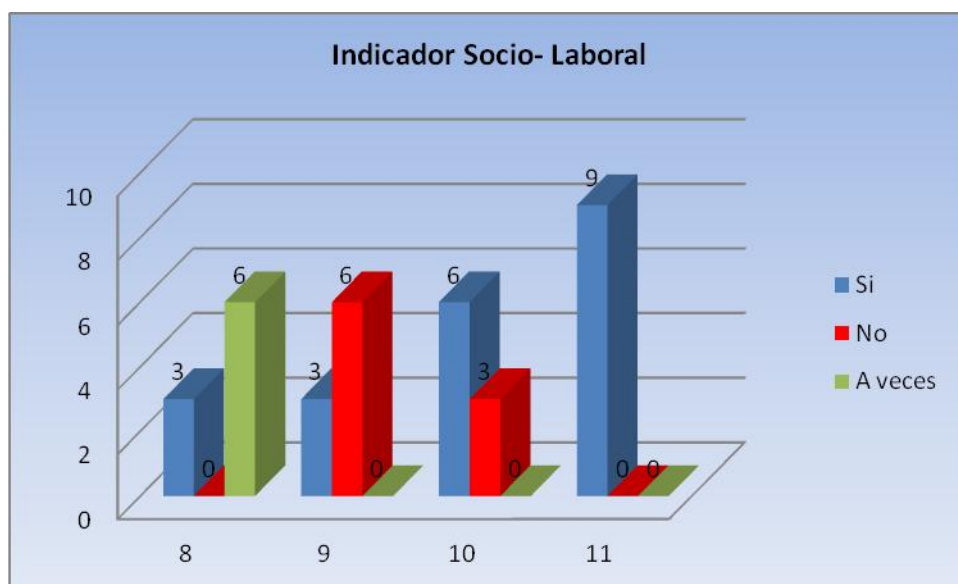
No obstante, de estos resultados también se infiere que la estructura de funcionamiento no está muy bien definida, lo que conduce a que el nivel jerárquico establecido no promueva la participación e implicación de la comunidad en los proyectos comunitarios aprobados por este consejo comunal, de lo que se deriva que el mayor financiamiento sea de los aportes del Estado, situación esta que contradice lo establecido el artículo 6to de la Ley de Consejos comunales, el que entre otros señala la estructura mínima para que funcione un consejo comunal.

Cuadro No. 5. Resultados absolutos del Indicador Socio- Laboral

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Si		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
8	¿Se enferman continuamente los voceros del Consejo Comunal Bella Tovar II?	3	33	0	0	6	67
9	¿Le ocurren a los miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II constantemente accidentes laborales?	3	33	6	67	0	0
10	¿Hay rotación continua entre los voceros del Consejo Comunal Bella Tovar II?	6	67	3	33	0	0
11	¿Existe sistemas de indemnización, cuando es el caso, para los miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II?	9	100	0	0	0	0

n=9

Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.

**Gráfico No.2. Resultados absolutos del Indicador Socio- Laboral.**

Siguiendo con el análisis y específicamente considerando los ítems 8 al 11, en los que se especifica el indicador socio-laboral, en el cuadro 5 y gráfico 2, se muestra claramente, los resultados obtenidos del que se destaca que un cincuenta y ocho por ciento (58%), manifiesta que sí, mientras que un veinticinco por ciento (25%), señala que no y finalmente el diecisiete por ciento (17%) manifestó que a veces ocurren

accidentes laborales y hay rotación continua entre los voceros del Consejo Comunal Bella Tovar II.

Destacándose según las respuestas obtenidas que existen sistemas de indemnización, cuando es el caso, para los miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II, que consiste en el aporte de todos los miembros de la comunidad y de los recursos que aporta el Estado. Los hallazgos se confrontan con lo señalado por Molina (2003) quien refiere que los indicadores socio laborales se centran en la caracterización de los programas o servicios sociales desarrollados por la empresa para la atención de las necesidades de los trabajadores y de sus familiares, en las diferentes áreas.

Cuadro No. 5. 1. Resultados absolutos del Indicador Socio- Laboral

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Si		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
12	¿Existen estadísticas relacionadas con el Consejo Comunal Bella Tovar II, de la cantidad de incidentes anuales?	1	11	8	89	0	0
13	¿Se realizan inspecciones periódicas de riesgo y deficiencia en la ejecución de Proyectos por Consejo Comunal Bella Tovar II?	3	33	6	67	0	0
14	¿Cuando ocurre algún accidente donde está implicado Consejo Comunal Bella Tovar II, se investiga el caso?	6	67	3	33	0	0
15	¿Ha abierto el Consejo Comunal Bella Tovar II, expedientes disciplinarios a sus miembros?	3	33	6	67	0	0

n=9

Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.

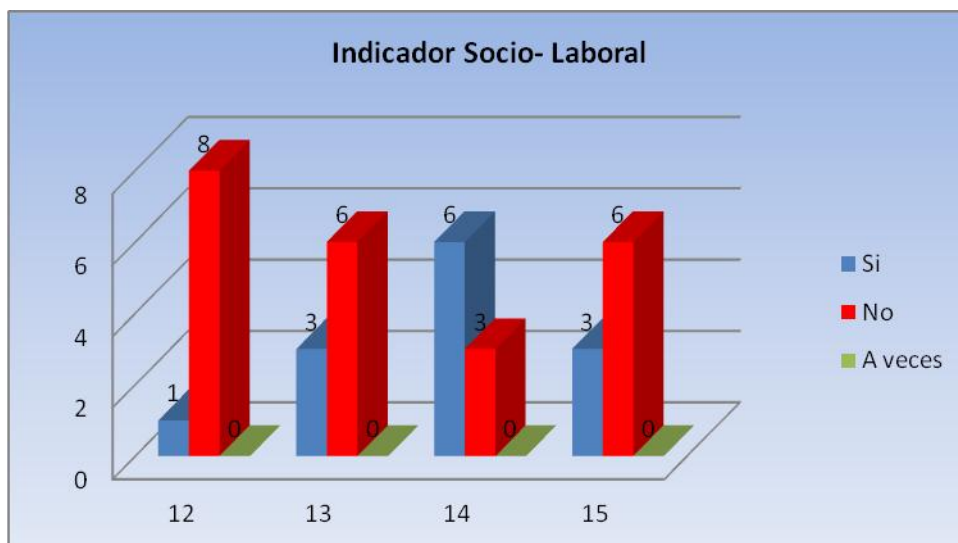


Gráfico No.2.1. Resultados absolutos del Indicador Socio- Laboral

Siguiendo con el indicador socio-laboral, se indago sobre, si existen estadísticas relacionadas con la cantidad de incidentes anuales, si se realizan inspecciones periódicas de riesgo y deficiencia en la ejecución de proyectos, si cuando ocurre algún accidente donde está implicado Consejo Comunal Bella Tovar II se investiga el caso y por tanto se ha abierto expedientes disciplinarios a sus miembros, se presentan los ítems del 12 al 15, en los que las respuestas se destacan por los siguiente; un treinta y seis por ciento (36%), de los encuestados manifestó que si, seguido, de un sesenta y cuatro por ciento (64%), quienes dijeron que no. Tal como se muestra en el cuadro 5.1 y gráfico 2.1.

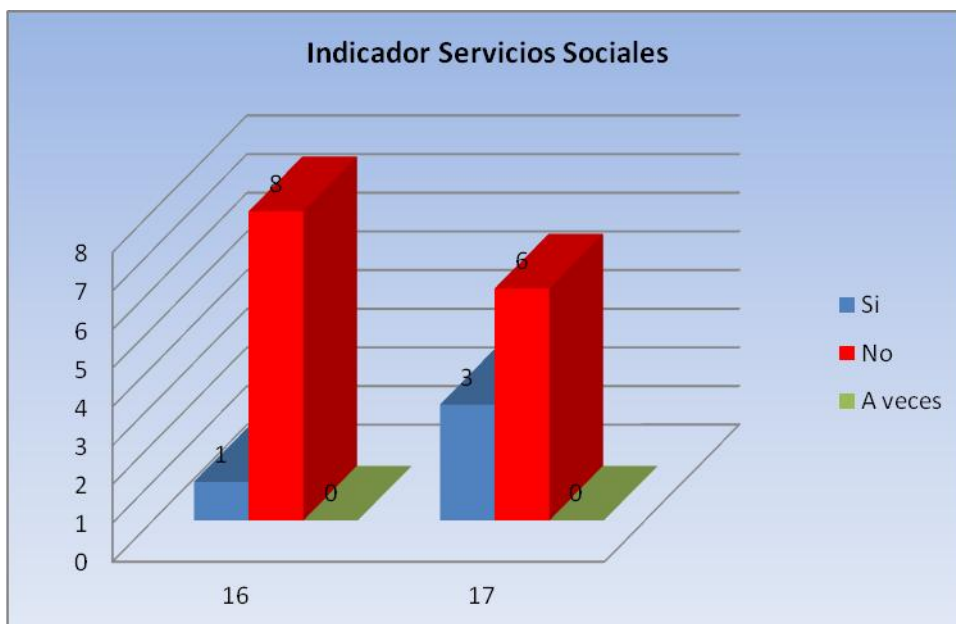
Del análisis de estos porcentajes se puede extraer que la relación socio laboral del consejo comunal y sus miembros no están ligada a la integración social por tanto vendría a estar afectada por la situación y condiciones de trabajo que los afectan, siendo ésta una debilidad para el mencionado consejo comunal. Por tanto esta situación no se corresponde con lo mencionado por Molina (2003) él que entre otros, menciona la necesidad de la participación en foros con la finalidad de contribuir en la elaboración de propuestas de interés público de carácter social y política de prevención y acciones emprendidas relacionadas con el riesgo, deficiencia y accidentes.

Cuadro No. 6. Resultados absolutos del Indicador Servicios Sociales.

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Si		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
16	¿Realiza el Consejo Comunal Bella Tovar II, aportes para la Seguridad Social y fondo de pensiones de sus voceros y miembros?	1	11	8	89	0	0
17	¿Cuentan los miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II con beneficios de alimentación?	3	33	6	67	0	0

n=9

Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.

**Gráfico No.3. Resultados absolutos del Indicador Servicios Sociales**

La categoría de respuestas dadas a los ítems 16y 17, correspondientes al indicador servicios sociales, en el que se busca precisar si el Consejo Comunal Bella Tovar II, realiza aportes para la Seguridad Social y fondo de pensiones de sus voceros y miembros y si además cuentan con beneficios de alimentación; se evidencian las respuestas en forma absoluta, según la categoría “si” que un veintidós por ciento (22%), manifestó que si lo realizan en contraposición con setenta y ocho por ciento (78%) quienes dijeron que no.

Así se evidencia en el cuadro 6 y gráfico 3. Situación está, que constituye una debilidad para el consejo comunal puesto que no está cumpliendo con la responsabilidad social, que consiste en la caracterización de los programas o servicios sociales desarrollados por la empresa para la atención de las necesidades de los trabajadores y de sus familiares, en las áreas de alimentación, y programas de pensionados. Contraviniéndose estos hallazgos con lo expuesto por Machado (2002) quien refiere que la organización debe reunir datos sobre el bienestar de la fuerza de trabajo, de los derechos de los trabajadores y derechos humanos. Porque es aquí donde se verifica, por ejemplo, si la empresa cumple con la posibilidad de ofrecer o cómo se distribuyen los beneficios sociales entre los mismos.

Cuadro No. 7. Resultados absolutos del Indicador Integración y Desarrollo

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Si		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
18	¿Son capacitados constantemente los miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II para desempeñar sus Instancias?	1	11	8	89	0	0
19	¿Se sienten motivados, con lo cual logra el sentido de pertenencia hacia el Consejo Comunal Bella Tovar II?	3	33	6	67	0	0
20	¿Desarrolla el Consejo Comunal Bella Tovar II, campañas educativas para motivar a sus voceros y miembros a seguir estudiando?	4	44	3	33	2	22

n=9

Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.

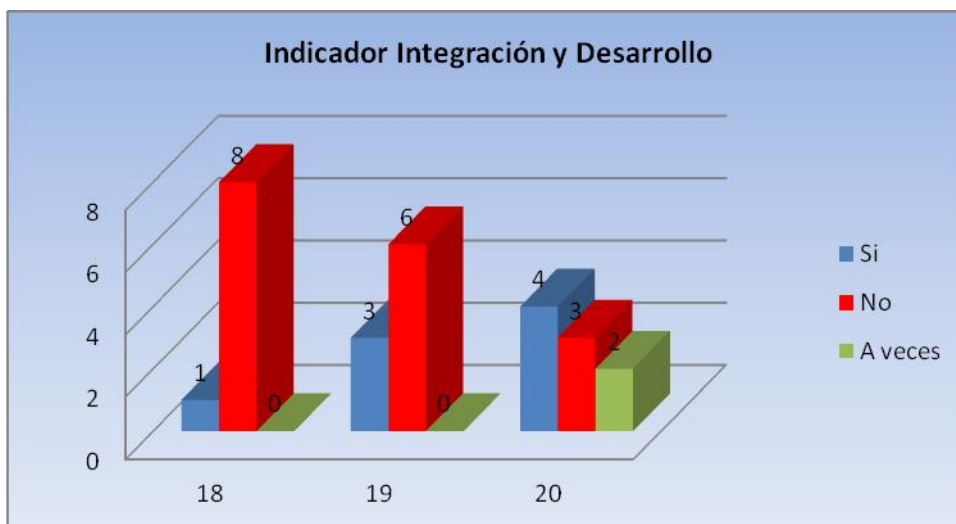


Gráfico No.4. Resultados absolutos del Indicador Integración y Desarrollo

Ante la necesidad de obtener valores referenciales, respecto a cómo se está integrando y desarrollando el consejo comunal, se presentan los ítems 18,19,20 relacionados con la capacitación, motivación y campañas educativas para motivar a sus voceros y miembros a seguir estudiando para el desempeño de cada instancia, se presenta el cuadro 7 y gráfico 4, los que muestran que las respuestas estuvieron muy variadas de parte del marco muestral para medir tal situación, por un lado el veintinueve por ciento (29%) respondió a la categoría “si”, seguido de un sesenta y tres por ciento (63%) quienes apuntaron a la categoría “no” y finalmente siete por ciento (7%) del total de la muestra recayó en la categoría “a veces”.

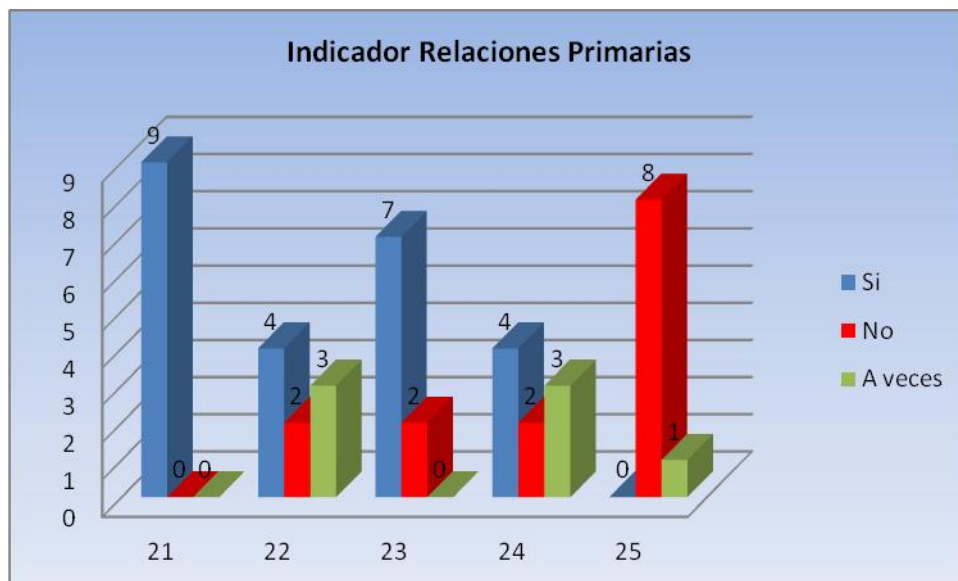
Lo cual significa, según estas respuestas que el consejo comunal debe tener con más frecuencia entre sus planes programas de formación y/o actualización en beneficio de de su miembros con lo que logrará aun más el sentido de pertenencia de parte de ellos, puesto que se enfocaran en el logro de los objetivos organizacionales.

Cuadro No. 8. Resultados absolutos del Indicador Relaciones Primarias

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Si		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
21	¿Se generan contratos temporales para los habitantes de la comunidad en los proyectos que ejecuta el Consejo Comunal Bella Tovar II?	9	100	0	0	0	0
22	¿Se involucran los ciudadanos de la comunidad en las acciones de este consejo comunal?	4	44	2	22	3	33
23	¿Es buena la relación entre los miembros y voceros de este consejo comunal?	7	77	2	23	0	0
24	¿En términos generales, entre los miembros y voceros que conforman este consejo comunal, se presentan conflictos a la hora de dar solución a los problemas?	4	44	2	22	3	33
25	¿Cuenta el Consejo Comunal Bella Tovar II, con campañas institucionales para promoverse en la comunidad?	0	0	8	89	1	11

n=9

Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.

**Gráfico No.5. Resultados absolutos del Indicador Relaciones Primarias**

Al indagar sobre, la generación de contratos temporales para los habitantes de la comunidad en los proyectos que ejecuta, si se involucran los ciudadanos de la comunidad en las acciones de este consejo comunal, como es la relación entre los

miembros y voceros, si se presentan conflictos a la hora de dar solución a los problemas y si cuentan con campañas institucionales para promoverse en la comunidad, se presentan los ítems desde el 21 al 25, en los que las respuestas se destacan por lo siguiente; un cincuenta y tres por ciento (53%), de los encuestados manifestó que sí, seguido, de un treinta y uno por ciento (31%), quienes dijeron que no y el restante quince por ciento (15%) manifestó que a veces. Tal como se señala en el cuadro 8 y el gráfico 5.

Analizando estos resultados se tiene entonces el consejo comunal es una fuente de empleo para su comunidad debido a que genera contratos temporales en los proyectos que ejecuta, además que están comprometidos con las comunidades, lo que le permite el pleno desarrollo este y cumplir con la función social para lo cual fue creado.

Cuadro No. 9. Resultados absolutos del Indicador Relaciones con la Comunidad

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Sí		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
26	¿Existen relaciones de cooperación entre el Consejo Comunal Bella Tovar II y la comunidad?	7	8	0	0	2	22
27	¿Considera Ud. que la relación del consejo comunal con las instituciones del estado es mala/pésima?	4	44	2	22	3	33
28	¿Existe dialogo frecuente entre el consejo comunal y la comunidad?	8	89	1	11	0	0
29	¿Existen acuerdos en la comunidad con los proyectos elaborados por el consejo comunal?	8	89	0	0	1	11

n=9

Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.



Gráfico No.6. Resultados absolutos del Indicador Relaciones con la Comunidad

Siguiendo con el análisis y específicamente considerando el indicador relaciones con la comunidad medido con los ítems del 26 al 29, expuestos en el cuadro 9 y gráfico 6, se muestra claramente, los resultados del que se destaca la existencia de relaciones de cooperación entre el Consejo Comunal Bella Tovar II la comunidad y las instituciones del estado, el dialogo frecuente y acuerdos entre el consejo comunal y la comunidad para ejecutar los proyectos elaborados por el consejo comunal, así lo demuestran los resultados obtenidos en estos ítems, donde el setenta y cinco por ciento (75%) respondió que sí, el ocho por ciento (8%) señalo que no, mientras que el diecisiete por ciento (17%) señalo que a veces.

Lo que demuestra que la gestión social del consejo comunal hacia el entorno, concebida como una acción racional que persigue generar impactos sociales significativos caracterizada por programas o proyectos sociales ejecutados directa o indirectamente por la comunidad, mediante el establecimiento de alianzas.

Cuadro N. 9.1. Resultados absolutos del Indicador Relaciones con la Comunidad

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Si		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
30	¿Ha puesto en marcha proyectos el Consejo Comunal Bella Tovar II, en esta comunidad?	8	89	1	11	0	0
31	¿Participan la comunidad en el diseño de proyectos junto al consejo comunal?	5	55	0	0	4	44
32	¿Los proyectos comunitarios son ejecutados de acuerdo con lo planificado por la comunidad y el consejo comunal?	8	89	1	11	0	0
33	¿Es el Consejo Comunal Bella Tovar II, un generador de empleo para la comunidad donde está instalado?	6	66	3	37	0	0

n=9 Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.



Gráfico No.6.1. Resultados absolutos del Indicador Relaciones con la Comunidad

Tal como se muestra en el cuadro 9.1 y gráfico 6.1, la categoría de respuestas reflejadas en los ítems 30, 31, 32, 33 con los cuales se mide las relaciones con la comunidad y en las que se busca destacar si se ha puesto en marcha proyectos en esta comunidad, asimismo si participa la comunidad en el diseño de proyectos junto al consejo comunal, si estos son ejecutados de acuerdo con lo planificado por la comunidad y el consejo comunal y si es generador de empleo para la comunidad donde está instalado; se demuestra, una vez analizados los datos, que el setenta y

cinco por ciento (75%), de los encuestados manifestó que si, el once por ciento (11%) señaló que no, mientras que un catorce por ciento (14%), dijeron que a veces. Así, el análisis de los datos revela que, en el Consejo Comunal Bella Tovar II está comprometido con la comunidad de Ospino, lo que le permite el pleno desarrollo de este.

Cuadro No. 10. Resultados absolutos del Indicador Relaciones con Otras Instituciones

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Si		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
34	¿Intercambia servicios el Consejo Comunal Bella Tovar II, con las Universidades de la zona?	0	0	9	100	0	0
35	¿Cumple el Consejo Comunal Bella Tovar II con la comunidad al generar, pasantías en el marco de convenios Interinstitucionales?	0	0	9	100	0	0
36	¿El Consejo Comunal Bella Tovar II, cuenta con orientación y asesoramiento de funcionarios gubernamentales sobre las cosas que debe hacer?	7	77	0	0	2	23
37	¿Los funcionarios gubernamentales les indican cómo deben manejar los recursos financieros para el funcionamiento de este consejo comunal?	7	77	0	0	2	23

n=9

Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.

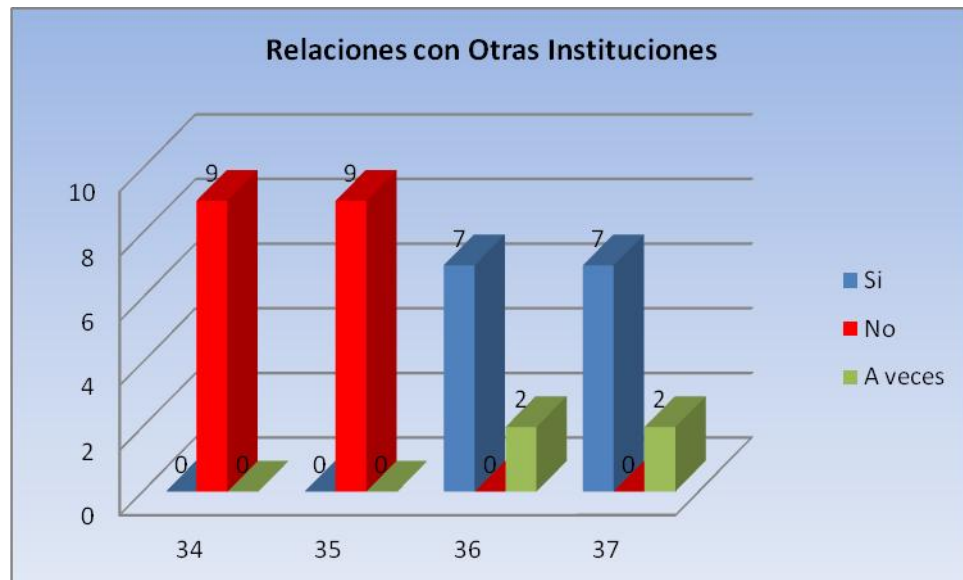


Gráfico No.7. Resultados absolutos del Indicador Relaciones con Otras Instituciones

El cuadro 10 y el gráfico 7, se muestran las respuestas obtenidas del marco muestral en referencia a los ítems que van desde el 34 hasta el 37, correspondientes al indicador relaciones con otras instituciones con el que se quiso saber si el Consejo Comunal Bella Tovar II, intercambia servicios con las universidades de la zona, cumple con la comunidad al generar, pasantías en el marco de convenios interinstitucionales, cuenta con orientación y asesoramiento de funcionarios gubernamentales sobre las cosas que debe hacer y si les indican cómo deben manejar los recursos financieros para el funcionamiento de este consejo comunal, según datos obtenidos, el treinta y ocho por ciento (38%), respondió a la categoría “sí”, un cincuenta por ciento (50 %) señaló que “no”, y el otro doce por ciento (12%) manifestó que a veces.

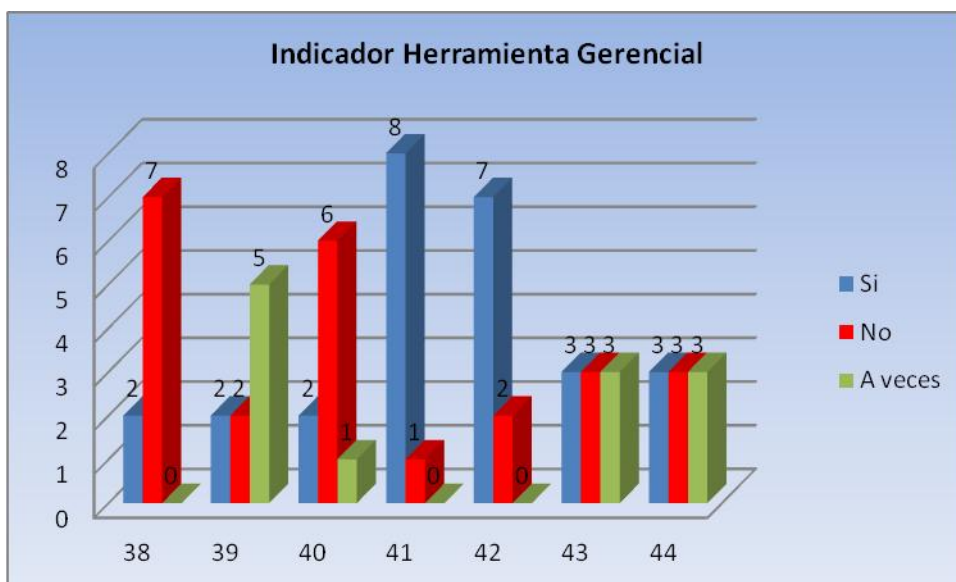
Estos datos indican que el consejo comunal no tiene relaciones establecidas con otras organizaciones, bien sea de naturaleza pública o privada, a los fines de realizar acciones de interés colectivo con acuerdos establecidos entre ellos y otras organizaciones (públicas o privadas), mediante los cuales se formalizan los compromisos de su actuación en actividades de interés público y social.

Cuadro No. 11. Resultados absolutos del Indicador Herramienta Gerencial

N° de Ítem	ENUNCIADO	Categoría de Respuesta					
		Si		No		A veces	
		F	%	F	%	F	%
38	¿Evalúa el Consejo Comunal Bella Tovar II, constantemente la satisfacción de la comunidad en función de lograr los resultados correctos y mejorar si es el caso?	2	22	7	77	0	0
39	¿Existen mecanismos de inclusión de las acciones sociales en la planificación estratégica del Consejo Comunal Bella Tovar II.?	2	22	2	22	5	55
40	¿El Consejo Comunal Bella Tovar II, tiene formas o procedimientos para evaluar las actividades que desarrolla?	2	22	6	66	1	11
41	¿En este consejo comunal hay personas que toma decisiones por encima de todos los demás voceros del consejo comunal?	8	89	1	11	0	0
42	¿Se ejerce contraloría comunitaria a los proyectos ejecutados por este consejo comunal?	7	77	2	23	0	0
43	¿Participan los miembros y voceros en la gestión Consejo Comunal Bella Tovar II?	3	33	3	33	3	33
44	¿Existe armonía entre el Consejo Comunal Bella Tovar II y su entorno?	3	33	3	33	3	33

n=9

Nota. Estimaciones propias sobre los datos del estudio de campo.

**Gráfico No.8. Resultados absolutos del Indicador Herramienta Gerencial**

La categoría de respuestas dadas a los ítems 38 hasta 44, que miden el indicador herramienta gerencial, evidencian, según la categoría “sí” que un cuarenta y tres por ciento (43%), consideran que en el Consejo Comunal Bella Tovar II, se evalúa constantemente la satisfacción de la comunidad en función de lograr los resultados correctos y mejorar si es el caso, confirman con sus respuestas que existen mecanismos de inclusión de las acciones sociales en la planificación estratégica; ejerce contraloría comunitaria a los proyectos ejecutados en la que participan los miembros y voceros; aunque el proceso de toma de decisiones se da por encima de todos los demás voceros del consejo comunal; mientras que un treinta y ocho por ciento (38%) no lo considera, pues manifestaron que “no” y finalmente el diecinueve por ciento (19%) señaló que a veces . Así se evidencia en el cuadro 11 y grafico 8.

Analizando los resultados, se tiene que el mayor porcentajes de respuestas, es decir, un sesenta y dos por ciento (62%), está ubicado entre los rangos “sí” y “a veces” lo que corrobora que el consejo comunal está en consonancia con las necesidades de las comunidades.

El diagnóstico realizado conjuntamente con la revisión documental recabada permite al investigador cumplir con el objetivo específico No. 4, en el que se planteo: Presentar las dimensiones del impacto del Consejo Comunal Bella Tovar II en el desarrollo de las comunidades y sus respectivos indicadores y elementos. Por tal motivo a continuación se presenta el cuadro 12, en el que se presenta el Balance Social que contiene los respectivos indicadores y elementos para Consejo Comunal Bella Tovar II Ospino, Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad:

Cuadro No. 12

Balance Social para Consejo Comunal Bella Tovar II en el desarrollo de las comunidades y sus respectivos indicadores y elementos.

Aspectos sobre los que brinda Información:	
1.- Perfil del Consejo Comunal	
Aspectos: Organizativos Legales Financieros.	-Los voceros y miembros están comprometidos con los objetivos y líneas programáticas establecidas, a pesar de que, la estructura para su funcionamiento no está bien definida. -Está constituido legalmente y normado de acuerdo a las leyes venezolanas que rigen su funcionamiento, conformado por miembros con diferentes posturas políticas. - Proyectos comunitarios con financiamiento del Estado.
2.- Socio-Laboral	
Beneficios económicos Relaciones laborales	Pocos: accidentes laborales y enfermedades frecuentes por parte de los voceros. Necesidades: rotación continua de los voceros y sistemas de indemnización, cuando es el caso. Existe: estadísticas relacionadas con la cantidad de incidentes anuales, inspecciones periódicas de riesgo y deficiencia en la ejecución e investigación en caso de accidentes y abren expedientes disciplinarios a sus miembros.
3.- Servicios Sociales	
Salud. Fondo de pensiones. Riesgos profesionales Alimentación Servicios especiales	No Existe: -Aportes para la Seguridad Social y fondo de pensiones. -Beneficio de la alimentación. Servicios especiales: No existe.

Continuación..... Cuadro No. 12...Balance Social para Consejo Comunal Bella Tovar II en el desarrollo de las comunidades y sus respectivos indicadores y elementos

<p>4.- Integración y Desarrollo</p> <p>Desarrollo personal Formación y Capacitación. Información y comunicación Campañas educativas</p>	<p>No es muy frecuente que:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La capacitación de los voceros y miembros. -La motivación, por lo cual no logran el sentido de pertenencia. -La cobertura en cuanto a programas de educación de los empelados. -El desarrollo de campañas educativas para motivar a sus voceros y miembros a seguir estudiando. <p>Es importante Apoyar: aportación económica para el desarrollo de la conservación de la salud laboral.</p>
<p>5.- Relaciones Primarias</p> <p>Gestión de programas y proyectos</p>	<p>Cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Genera contratos temporales. - Involucran los ciudadanos de la comunidad en las acciones de este consejo comunal. - Campañas institucionales para promover su función. - Buena la relación entre los miembros y voceros de este consejo comunal. <p>Cumple: Campañas institucionales para promoverse en la comunidad.</p>

Continuación..... Cuadro No. 12 ..Balance Social para Consejo Comunal Bella Tovar II en el desarrollo de las comunidades y sus respectivos indicadores y elementos

6.- Relaciones con la Comunidad	
Comunidad local Beneficiarios Sociedad	<p>Es: Generador de empleo para la comunidad donde está instalado.</p> <p>Cumple: -Ha puesto en marcha proyectos, en esta comunidad. -Participa la comunidad en el diseño de proyectos junto al consejo comunal. -Los proyectos comunitarios son ejecutados de acuerdo con lo planificado por la comunidad y el consejo comunal.</p>
7.- Relaciones con Otras Instituciones	
Universidades Convenios Interinstitucionales Instancias Gubernamentales	<p>No: -Intercambia servicios con las Universidades de la zona. -Genera pasantías en el marco de convenios Interinstitucionales.</p> <p>Cumple: -Con orientación y asesoramiento de funcionarios gubernamentales sobre las cosas que debe hacer. -Les indican cómo deben manejar los recursos financieros para el funcionamiento de este consejo comunal.</p>
8.- Herramienta Gerencial	
Compromiso Eficacia Eficiencia Toma de decisiones	<p>Cuenta con: -Evaluaciones constantes para la satisfacción de la comunidad en función de lograr los resultados correctos y mejorar si es el caso. -Mecanismos de inclusión de las acciones sociales en la planificación estratégica de la empresa. -Toma de decisiones por parte de los trabajadores. -Evalúa las actividades que desarrolla. -Se ejerce contraloría comunitaria a los proyectos ejecutados. -Participan los miembros y voceros en la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II. -Armonía con el entorno.</p>

Fuente: Elaboración propia. Delgado /2012

De acuerdo a la estructura del cuadro 12, el cual representa los indicadores y elementos del Balance Social para Consejo Comunal Bella Tovar II, se tiene que, en el mencionado consejo se facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, y con ello se permite el replanteamiento y desarrollo de la política social de la empresa, facilitando la mejor distribución de los recursos (siempre limitados), con ello se contribuye a mejorar las relaciones con los sectores internos y externos, porque con base a la información obtenida en el balance social representado en el cuadro doce, se pueden tomar acciones adecuadas y oportunas porque se constituye un elemento de diálogo y concertación en el nivel de la empresa, muy valioso en sí mismo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El análisis de los datos recogidos conjuntamente con la revisión bibliográfica, de acuerdo a la metodología establecida, permiten presentar las siguientes conclusiones y recomendaciones sobre el problema planteado en atención a los objetivos establecidos, traducidos en analizar la gestión empresarial del Consejo Comunal Bella Tovar II Ospino, Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social.

La información recabada hasta los momentos expuesta en los capítulos anteriores sobre la gestión empresarial y responsabilidad social, las acciones tendentes a aumentar la competitividad y la eficacia de los voceros y miembros en términos de costo-beneficio, la contribución del consejo comunal Bella Tovar II en la comunidad de Ospino y en el desarrollo de las comunidades, que evalúan la gestión de éste y las consecuencias los costos y beneficios que se desprenden de sus acciones, revela una situación que debe ser examinada con absoluta sinceridad y objetividad, por los actores que intervienen en su dinámica y funcionamiento, es decir los voceros del consejo comunal.

Este examen necesario se debe hacer en un contexto, gerencial y de gestión integral/Social dado que es la naturaleza del balance social, en los cuales están presentes factores objetivos, reales, de indudable importancia; y factores subjetivos ideo-políticos, que desnaturalizan la concepción histórica y espíritu que ha animado a la creación, desarrollo y funcionamiento del Consejo Comunal Bella Tovar II en el Estado Portuguesa, en relación a si ésta cumple y ejecuta la función para el cual fue creado.

Pues, ciertamente, el balance social es un indicador del progreso que ha tenido lugar en la inserción de las empresas e instituciones en la sociedad. Es por ello que la transparencia de cómo se desenvuelve le da valor agregado a las relaciones entre las instituciones y los grupos de interés en este caso, empleados, usuarios y comunidad en general, puesto que cuando las instituciones o empresas desarrollan actividades que tienen una incidencia directa muy significativa sobre la sociedad, mayor es el compromiso que dichas instituciones o empresas tienen ante la comunidad.

Si bien, el balance social, surge como una necesidad de relaciones públicas y de mejora de la imagen de la empresa, esta inclinación puede algunas veces traer graves problemas de manipulación de la información para presentar tan sólo lo positivo y esconder lo negativo y no cumple con los objetivos del balance social, que es el de servir de instrumento crítico de la gestión empresarial y de información que facilite la evaluación de la empresa en términos cualitativos y cuantitativos de su responsabilidad social, sirviendo también como instrumento de control de gestión integral.

Una vez analizada la información obtenida e interpretado los resultados, se llega a las siguientes conclusiones:

Toda organización, cualquiera que sea su naturaleza, tamaño o razón social interactúa con la comunidad en general, así mismo en su parte interna su relación más importante y sin la cual no sería posible la existencia de la organización es con el personal, así, la búsqueda de la satisfacción de las expectativas que se generan en esta relación da origen a la responsabilidad social, que va mas allá del cumplimiento de obligaciones laborales, sociales y legales, pues está orientada a la satisfacción de las expectativas mutuas que se generan con los sectores con los cuales se relaciona y en esta medida se garantiza la supervivencia y mantenimiento del engranaje económico-social del Consejo Comunal Bella Tovar II.

Sobre este particular, se constato que en el consejo comunal se ejecutan muy pocos programas, actividades o planes de formación y capacitación e incentivos que permitan desarrollar en el personal fortalezas, habilidades y destrezas que mejoren la

ejecución de los procesos llevados a cabo con el objeto de lograr acciones tendentes a aumentar la competitividad y la eficacia de los voceros y miembros. Igualmente se verifica la carencia de programas para pensionados y el acercamiento para lograr convenios e intercambiar productos y servicios con las instituciones universitarias de la zona, ni cumple con la comunidad al generar, pasantías en el marco de convenios interinstitucionales.

Lo que no es entendible, si cuenta con orientación y asesoramiento de funcionarios gubernamentales sobre las cosas que debe hacer y les indican cómo deben manejar los recursos financieros para el funcionamiento de este consejo comunal, asimismo se constata que el consejo comunal no tiene relaciones establecidas con otras organizaciones, bien sea de naturaleza pública o privada, a los fines de realizar acciones de interés colectivo con acuerdos establecidos entre ellos y otras organizaciones (públicas o privadas), mediante los cuales se formalizan los compromisos de su actuación en actividades de interés público y social.

Con respecto a las acciones tendentes a aumentar la competitividad, la eficacia y el costo-beneficio del Consejo Comunal Bella Tovar II, del Municipio Ospino Estado Portuguesa con el objeto de planificar éstas y aumentar la productividad están dirigidas a:

1. Las acciones sociales incluyendo salud y seguridad en el lugar de trabajo
2. Estabilidad de los empleados
3. Derechos laborales
4. Derechos humanos
5. Cargas sociales (seguros no obligatorios e incentivos)
6. Creación de empleos
7. Gastos por servicios en capacitación e investigación y desarrollo de los voceros y miembros
8. Inversiones en formación

Lo relacionado la contribución del Consejo Comunal Bella Tovar II, en el desarrollo de las comunidades, y las consecuencias de los costos y beneficios que se desprenden de sus acciones, se resume en lo siguiente:

1. Es generador de empleos directos y contratos temporales para los habitantes de la comunidad en los proyectos que ejecuta.

2. Satisfacción de las necesidades de los voceros y miembros de la comunidad debido a las relaciones de cooperación entre el Consejo Comunal Bella Tovar II la comunidad y las instituciones del estado, en los que se ha instaurado el dialogo frecuente lo que origina acuerdos entre el consejo comunal y la comunidad para ejecutar los proyectos elaborados este ultimo.

3. Ha puesto en marcha proyectos en esta comunidad, al tiempo que participa la comunidad en el diseño de proyectos junto al consejo comunal, los que son ejecutados de acuerdo con lo planificado por la comunidad.

Ante lo expuesto, se concluye que la gestión desarrollada en el consejo comunal; aun cuando se realiza de forma empírica; cumple con su función social desarrollando un trabajo interesante con la sociedad con la mística de sus miembros lo que evalúan constantemente la satisfacción de la comunidad en función de lograr los resultados correctos y mejorar si es el caso, confirman con sus respuestas que existen mecanismos de inclusión de las acciones sociales en la planificación estratégica; ejerce contraloría comunitaria a los proyectos ejecutados en la que participan los miembros y voceros lo que corrobora que el consejo comunal está en consonancia con las necesidades de las comunidades.

Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones antes expuestas, se considera necesario presentar las siguientes recomendaciones:

1. Divulgar los resultados obtenidos en la presente investigación entre voceros y miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II, del Municipio Ospino Estado Portuguesa.

2. Realizar una presentación a nivel de voceros y miembros para proponer la implementación de la propuesta del modelo de balance social como una herramienta de gestión integral, con vista a reforzar el desempeño del Consejo Comunal Bella Tovar II, del Municipio Ospino Estado Portuguesa

3. Implementar, programas de evaluación y desempeño del trabajo que realizan los voceros; con miras a lograr criterios uniformes en la ejecución de informes de gestión que son presentados ante las instancias que los requieren.

4. Capacitar a los miembros y voceros en forma permanente con miras a lograr una política de formación y capacitación del personal; que permita el mejoramiento continuo; y se logre mejorar los niveles operativos del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa. Así como también implementar planes y programas que incluyan pensionados.

5. Es pertinente, recomendar al Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa, la realización de análisis y diagnósticos periódicos que permitan evaluar la gestión, y si se cumplen las recomendaciones propuestas y el logro de los objetivos planteados.

Referencias Bibliográficas

- Arias F. (2006). *El proyecto de investigación*. Quinta edición. Caracas. Episteme.
- Ávila Z. (2002). *Balance Social para la empresa Venezolana: modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social*. Caracas-Venezuela.
- Avgrafoff , B. (2000). *Control de Gestión Empresarial*. Esic Editorial. Colombia
- Bavaresco E. (2003). *Las Técnicas de la Investigación. Manual para la Elaboración de Tesis, Monografías e Informes*. U.S.A: Scout, Foresman and Company.
- Balestrini M. (2006). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. Séptima edición. Caracas. Consultores asociados.
- Bernal, T. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y ciencias sociales*. Segunda edición. Ediciones Pearson Colombia.
- Berti, Z. (2004). *Balance Social para la Empresa Venezolana. Modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS), VENAMCHAM, Caracas*.
- Bestraten y Otros (2001). *Gestión y evaluación de programas de prevención integrada, XI Congreso Nacional de Medicina, Higiene y Seguridad del Trabajo*. Barcelona.
- Bisquerra R. (1989). *Métodos de investigación educativa*. Barcelona: Ceac.
- Bordeleau, D. (2003). *Una respuesta de la nueva economía social a la exclusión: las empresas de inserción*. Cayapa Revista Venezolana de Economía Social. Año 6, N° 11, 2006, 47-63 ISSN: 13 17-5734 Universidad de los Andes (ULA) NURR Trujillo CIRIEC Venezuela.
- Burbano A. (2000). *Presupuesto*. McGraw Hill, segunda edición, esta edición contiene 376 Págs. Colombia.
- Cabra de Luna M. (2001). *Propuesta de Balance Social para Fundaciones*. En: *Balance Social en la Economía Social*. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. CIRIEC- España, Valencia, N° 39.
- Caraballo L. (2004). *Inversión social de la empresa privada en Venezuela*” (Estudio realizado por la Fundación Escuela de Gerencia Social, adscrita al Ministerio

de Planificación y Desarrollo para el Comité de Alianza Social de la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria). En Responsabilidad Social-Empresarial en Acción. VenAmCham. Caracas.

Castaño Y. (2008). *Responsabilidad Social y Balance Social en las Organizaciones Colombianas*. Editorial: Universidad de Medellín Fundación Universitaria Luis Amigó. Colombia.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860 (Extraordinaria), Diciembre 30.

Chávez N. (2010). *Introducción a la investigación Educativa*. 4ta edición. Editorial: ARS Gráficas, Maracaibo- Venezuela.

Domínguez L. (2008). *Introducción de la Gestión Empresarial*. Instituto Europeo de Gestión Empresarial. España.

Donna y Otros, (2002). *Contabilidad de Costos y Estratégica de Gestión, para agregar valor a la organización*. Mac Graw Hill, Madrid.

Esguerra, L. (2001). *La Responsabilidad Social de las Empresas*, Mimeo. Caracas-Venezuela.

Fernández L. (2004), *Balance Social Cooperativo Integral. Un modelo argentino basado en la Identidad Cooperativa*, Cuaderno 5 Serie Investigación del Instituto Provincial de Acción Cooperativa (IPAC). La Plata. Ministerio de la Producción y el Empleo de la Provincia de Buenos Aires.

Farías J. (2002). *Gestión Pública*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.

Fernández. E. (2005). *Reflexiones en torno a la Responsabilidad Social de las Empresas, sus Políticas de Promoción y la Economía Social*”, CIRIEC-ESPAÑA.

Gallego M.(1999).*El Balance Social como Herramienta de Auditoria Organizacional*. Universidad Eafit.

Gerstsacov D. (2003), *Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Un Movimiento Hemisférico*”, en Responsabilidad Social Empresarial en las Américas, PDVSA-Fondo Editorial del Centro Internacional de Educación y Desarrollo (FONCIED). Caracas.

- Guillen E. (1997). *Estadística para investigadores*. Volumen 16, numero 003. Santillana. Distrito Federal-México.
- Hernández y Otros (2004). *Balance Social como herramienta de responsabilidad social empresarial*. Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Caracas- Venezuela.
- Hernández, S. y Otros, (2005), *Metodología de la Investigación*, Cuarta Edición.- McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A. De CV.
- Hernández Q. (1997). *Programa de auditoría del Desempeño como Control Administrativo de las Empresas Públicas y Privadas*. (Trabajo de grado no publicado). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela.
- Huges J. (1996). *El Control de Gestión en la Administración Local*. Fundemi Books. España.
- Ladrón (1997). *Metodología de la Investigación científica*, Bogotá, USTA.
- Ley de los Consejos Comunales (2006). Gaceta Oficial N° 5.806 Extraordinaria. Caracas. Venezuela. Poder Legislativo de Venezuela.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público. (2008). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38198, marzo 31, 2008.
- Ley Orgánica de las Comunas (2010), Asamblea Nacional N° 899. En Caracas, a los trece días del mes de diciembre de dos mil diez.
- Lopez M. (2008), *El Balance Social como herramienta para evaluar la gestión de las Agrotiendas de la CVA, Empresa Comercializadora de Insumos y Servicios Agrícolas S. A, adscrita a la Corporación Venezolana Agraria (CVA) durante el periodo 2006-2007*. Trabajo presentado para optar al grado de Magíster Scientiarium en Contaduría, Mención: Auditoría en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. UCLA. Barquisimeto-Venezuela.
- Machado, C. (2004). *Inversión social de la empresa privada en Venezuela” (Estudio realizado por la Fundación Escuela de Gerencia Social, adscrita al Ministerio de Planificación y Desarrollo para el Comité de Alianza Social de la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria)*. En Responsabilidad Social-Empresarial en Acción. VenAmCham. Caracas.
- Malave A. (2005). *El trabajo de investigación*. Caracas: Quirón.

- Méndez C. (2001). *Metodología*. Segunda edición. Santa Fe de Bogotá: McGraw Hill.
- Molina J. (2003). *Balance social para organizaciones sin fines de lucro*. Caracas: Alianza Social; Venamchan.
- Mora F. (2007). *La responsabilidad de los Consejos Comunales derivada del ejercicio de la función pública*. Universidad de los Andes. Recuperado el 20 de marzo de 2009 de: <http://webdelprofesor.ula.ve/economia/fremoba>
- Morros R. (2004). *Puntos de debate sobre la elaboración del balance social por parte de las entidades no lucrativas*. En Neticoop, Confederación Uruguaya de Entidades Cooperativas.
- Mugarra, E. (2002), *Modelos de Balance Social: Clasificación de Métodos*. Colección de casos. Instituto de Estudios Cooperativos, Universidad de Deusto.
- O. Ray (2000). *Auditoría: un enfoque integral* --Bogotá : McGraw-Hill,. 12a. ed. Bogotá, Colombia
- Orellana R. y Otros (1997), *Inferencia Estadística* - Universidad Nacional Abierta UNA, Venezuela.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001), *Manual de Balance Social de Colombia*-Cámara júnior de Colombia. Capitulo Antioquia.
- Padua, J. (1989). *Técnicas de Investigación aplicadas a las Ciencias Sociales*. México. Fondo de Cultura Económica (FCE).
- Pick, S. y López, A. (2003). *Cómo Investigar en Ciencias Sociales*. Sexta edición. Trillas. México.
- Pirela M. (1998), *Manual de Balance Social*. La organización. Lima-Peru.
- Pulido y Requena (2000). *Del simplismo ramplón a la complejidad del bienestar*. Caracas-Venezuela.
- Restrepo H. (1999). *Balance Social como herramienta de Gestión*. Medellín. Colombia.

- Ramírez I. (2004), *Los diferentes Paradigmas de Investigación y su Incidencia sobre los modelos de Investigación Didáctica*. Editorial Norma. Colombia.
- Sabino C. (1998). *Cómo hacer una tesis y elaborar todo tipo de escrito*. Editorial LUMEN / HUMANITAS. Cap. 3. Buenos Aires
- Schaposnik R. (2005). *El balance social y la comunicación de la empresa con la sociedad Balance Social y Comunicación de la Empresa a la Sociedad*. Publicación del Instituto Ethos, la Fundación EMPRENDER y REDES, distribución gratuita para profesionales en periodismo.
- Valencia (1999). Valencia (1999), *Hermenéutica, introducción sistemática y analítica*. Bogotá, USTA.
- Van Dalen, (1999), *Manual de Técnicas de la Investigación Universal*. Editorial Paidós.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado (2003), *Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales*.
- Vallejo M. (2003). *Competencia y Estrategia Empresarial*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia,

ANEXOS

ANEXO A

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DIRIGIDO A
LOS VOCEROS DEL CONSEJO COMUNAL BELLA TOVAR II,
MUNICIPIO OSPINO ESTADO PORTUGUESA**

Acarigua, 2012

Señores

Ciudad.

Atención (a).

Apreciados Señores:

Por medio de la presente me dirijo a usted con el objeto de solicitarle su valiosa colaboración para responder el siguiente cuestionario que tiene por finalidad: Analizar la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social. Es oportuno agregar que la información aportada por ustedes será tratada con absoluta reserva y solo se utilizará para fines de investigación. A tal efecto el investigador y su Tutor Académico, serán los únicos en tener acceso a los datos.

De antemano muchas gracias por su disposición y colaboración.

Ing. José Stalin Delgado
Tesisista de Postgrado en Gerencia
UNELLEZ

Cuestionario Dirigido a los voceros del Consejo Comunal Bella Tovar II

DATOS GENERALES

Nombre: _____

Instancia a la que representa: _____

Profesión: _____

INSTRUCCIONES

Marque con una X la repuesta que se adapte a su situación.

INDICADOR	SI	NO	A VECES
Perfil del Consejo Comunal			
1.- ¿Está comprometido Usted; con los objetivos y líneas programáticas establecidas en el Consejo Comunal Bella Tovar II?			
2.- ¿Cree Usted, que está bien definida la estructura de funcionamiento del Consejo Comunal Bella Tovar II?			
3.- ¿El nivel jerárquico establecido promueve la participación e implicación de la comunidad en el Consejo Comunal Bella Tovar II?			
4.- ¿Está el Consejo Comunal Bella Tovar II, constituido y normado legalmente de acuerdo a las leyes Venezolanas?			
5.- ¿En la conformación de este consejo comunal fueron admitidas las diferentes posturas políticas?			
6.- ¿Los estatutos de este consejo comunal contemplan que las personas de diferente opinión política pueden formar parte del consejo comunal?			
7.- ¿Los proyectos comunitarios aprobados por este consejo comunal tienen financiamiento del Estado?			
Socio-laboral			
8.- ¿Se enferman continuamente los voceros del Consejo Comunal Bella Tovar II?			
9.- ¿Le ocurren a los miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II constantemente accidentes laborales?			
10.- ¿Hay rotación continua de los miembros Consejo Comunal Bella Tovar II?			
11.- ¿Existe sistemas de indemnización, cuando es el caso, para los miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II?			

12.- ¿Existen estadísticas relacionadas con el Consejo Comunal Bella Tovar II, de la cantidad de incidentes anuales?			
13.- ¿Se realizan inspecciones periódicas de riesgo y deficiencia en la ejecución de Proyectos por Consejo Comunal Bella Tovar II?			
14.- ¿Cuando ocurre algún accidente donde está implicado el Consejo Comunal Bella Tovar II, se investiga el caso?			
15.- ¿Ha abierto el Consejo Comunal Bella Tovar II, expedientes disciplinarios a sus miembros?			
Servicios Sociales			
16.- ¿Realiza el Consejo Comunal Bella Tovar II, aportes para la Seguridad Social y fondo de pensiones de sus voceros y miembros?			
17.- ¿Cuentan los miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II con beneficios de alimentación?			
Integración y Desarrollo			
18.- ¿Son capacitados constantemente los miembros del Consejo Comunal Bella Tovar II para desempeñar sus Instancias?			
19.- ¿Se sienten motivados, con lo cual logra el sentido de pertenencia hacia el Consejo Comunal Bella Tovar II?			
20.- ¿Desarrolla el Consejo Comunal Bella Tovar II, campañas educativas para motivar a sus miembros a seguir estudiando?			
Relaciones Primarias			
21.- ¿Se generan contratos temporales para los habitantes de la comunidad en los proyectos que ejecuta el Consejo Comunal Bella Tovar II?			
22.-¿Se involucran los ciudadanos de la comunidad en las acciones de este consejo comunal?			
23.-¿Es buena la relación entre los miembros y voceros de este consejo comunal?			
24.-¿En términos generales, entre los miembros y voceros que conforman este consejo comunal, se presentan conflictos a la hora de dar solución a los problemas?			
25.- ¿Cuenta el Consejo Comunal Bella Tovar II, con campañas institucionales para promoverse en la comunidad?			
Relaciones con la Comunidad			
26.-¿Existen relaciones de cooperación entre el Consejo Comunal Bella Tovar II y la comunidad?			
27.-¿Considera Ud. que la relación del consejo comunal con las instituciones del estado es mala/pésima?			

28.-¿Existe dialogo frecuente entre el consejo comunal y la comunidad?			
29.-¿Existen acuerdos en la comunidad con los proyectos elaborados por el consejo comunal?			
30.- ¿Ha puesto en marcha proyectos el Consejo Comunal Bella Tovar II en esta comunidad?			
31.- ¿Participan la comunidad en el diseño de proyectos junto al consejo comunal?			
32.- ¿Los proyectos comunitarios son ejecutados de acuerdo con lo planificado por la comunidad y el consejo comunal?			
33.- ¿Es el Consejo Comunal Bella Tovar II un generador de empleo para la comunidad donde está instalado?			
Relaciones con Otras Instituciones			
34.- ¿Intercambia servicios el Consejo Comunal Bella Tovar II, con las Universidades de la zona?			
35.- ¿Cumple el Consejo Comunal Bella Tovar II con la comunidad al generar, pasantías en el marco de convenios Interinstitucionales?			
36.-¿El Consejo Comunal Bella Tovar II, cuenta con orientación y asesoramiento de funcionarios gubernamentales sobre las cosas que debe hacer?			
37.-¿Los funcionarios gubernamentales les indican cómo deben manejar los recursos financieros para el funcionamiento de este consejo comunal?			
Herramienta Gerencial			
38.-¿ Evalúa el Consejo Comunal Bella Tovar II, constantemente la satisfacción de la comunidad en función de lograr los resultados correctos y mejorar si es el caso?			
39.- ¿Existen mecanismos de inclusión de las acciones sociales en la planificación estratégica del Consejo Comunal Bella Tovar II,?			
40.-¿El Consejo Comunal Bella Tovar II, tiene formas o procedimientos para evaluar las actividades que desarrolla?			
41.-¿En este consejo comunal hay personas que toma decisiones por encima de todos los demás voceros del consejo comunal?			
42.-¿Se ejerce contraloría comunitaria a los proyectos ejecutados por este consejo comunal?			
43.- ¿Participan los miembros y voceros en la gestión Consejo Comunal Bella Tovar II?			
44.- ¿Existe armonía entre el Consejo Comunal Bella Tovar II y su entorno?			

ANEXO B

MATRIZ DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Validación del Cuestionario

Estimado Experto:

Ante todo reciba un cordial saludo, aprovecho esta oportunidad para solicitar muy respetuosamente, me sea validado el contenido del instrumento que será aplicados, al Consejo Comunal Bella Tovar II, del Municipio Ospino Estado Portuguesa, en la investigación efectuada como requisito para optar al título de Magíster Scientiarum en Administración mención: Gerencia General, la cual se titula: “Balance Social en la Gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa”.

El mencionado cuestionario está constituido por cuarenta y cuatro (44) preguntas relacionadas con el tema en estudio; para los efectos de realizar el proceso de revisión se le suministra la siguiente información:

Objetivos de la Investigación

General

Analizar la gestión del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad, mediante la herramienta integral balance social.

Específicos

1. Diagnosticar la situación actual respecto a la gestión y responsabilidad social del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa y su impacto en la comunidad.

2. Identificar las acciones tendentes al aumento de la competitividad, la eficacia y el costo-beneficio del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa para la planificación y aumento de la productividad.
3. Establecer la contribución del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa en el desarrollo de las comunidades, y las consecuencias de los costos y beneficios que se desprenden de sus acciones.
- 4.- Presentar las dimensiones del impacto del Consejo Comunal Bella Tovar II, Municipio Ospino Estado Portuguesa en el desarrollo de las comunidades y sus respectivos indicadores y elementos.

Muy agradecido de la atención que prestará a la presente, reiterándole que en base a sus sugerencias, estos instrumentos podrán ser aplicados a las respectivas muestras seleccionadas.

Atentamente:

Ing. José Stalin Delgado
C.I. V- 8.655.430
Postgrado en Gerencia
UNELLEZ

Formato de Validación del Instrumento

Este formato tiene por objeto, recoger su apreciación como experto en el cuestionario que a continuación se anexa, el cual se le agradece marcar en las casillas que aparecen, los criterios de congruencia, claridad y redacción de cada pregunta, así como especificar las observaciones cuando posea alguna, sobre el ítem involucrado. A continuación, se presenta el formato del cuestionario.

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO
(Cuestionario)**

INDICADOR	IT.	EXPERTO No. _____				OBSERVACIONES
		A	B	C	D	

Perfil del Proyecto	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
Socio-Laboral	8					
	9					
	10					
	11					
	12					
	13					
	14					
	15					
Servicios Sociales	16					
	17					
Integración y Desarrollo	18					
	19					
	20					
Relaciones Primarias	21					
	22					
	23					
	24					
	25					
Relaciones con la Comunidad	26					
	27					
	28					
	29					
	30					
	31					
	32					
	33					
Relaciones con otras Instituciones	34					
	35					
	36					
	37					
Herramienta Gerencial	38					
	39					
	40					

	41					
	42					
	43					
	44					

REFERENCIAS:

- A:** Dejar
B: Modificar
C: Eliminar
D: Incluir

Datos del Experto.

Apellidos y Nombres _____

Cedula de Identidad No. _____

Profesion: _____

Título Obtenido a nivel de Postgrado: _____

Firma _____