

INDICADORES DE GESTIÓN, PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DENTRO DEL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CASO FUNDAPAVECA.

MANAGEMENT INDICATORS TO MEASURE THE PERFORMANCE WITHIN THE FRAMEWORK OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY CASE FUNDAPAVECA.

Elen C. Garrido L.;
Catagarri@hotmail.com;
Universidad José Antonio Páez

José T. Salas S.
drago_j2000@hotmail.com
Universidad José Antonio Páez

Resumen: El trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer indicadores de gestión, que permitan medir el desempeño dentro del marco de la responsabilidad social empresarial de Fundapaveca. El cual se elaboró bajo la modalidad de proyecto factible, técnica operativa y viable, que presenta posibles soluciones a fallas, problemas determinados, satisfaciendo las necesidades de una empresa, institución o grupo social. El método que se utilizó fue la observación directa, simple y externa, a través de la aplicación de dos cuestionarios, (A) interno y (B) externo, cada uno compuesto por diez (10) ítems de selección múltiple, instrumento que permitió acopiar, organizar y expresar de manera oportuna, eficaz y certera la información que permitirá medir el desempeño de la empresa sujeto de la investigación. La población y muestra sujeto de estudio estuvo representada por tres (03) trabajadores de Fundapaveca y por los veintiséis (26) miembros que conforman el concejo comunal de la comunidad Macario Escorcha del municipio Guacara del Estado Carabobo. Los resultados obtenidos se presentaron en gráficos circulares, a los cuales se les realizó el respectivo análisis, determinando que Fundapaveca presenta la necesidad de aplicar indicadores de gestión que le permita a esta medir el impacto de sus acciones en la comunidad. Posteriormente la propuesta consistió en el diseño y presentación de los indicadores de gestión, permitiendo la factibilidad de que esta herramienta sea aplicada como instrumento para la medición del desempeño de Fundapaveca.

Palabras claves: Indicadores de Gestión, Desempeño, Responsabilidad Social Empresarial.

Abstract: The research aimed to propose management indicators to measure performance within the framework of corporate social responsibility Fundapaveca. Which developed in the form of feasible project, operational and viable technique that presents possible solutions to faults, problems identified, satisfying the needs of an enterprise, institution or social group. The method used was direct observation, simple and external, through the application of two questionnaires (A) and internal (B) external, each consisting of ten (10) multiple-choice items, an instrument that allowed collecting organize and express in a timely, efficient and accurate information that will measure the performance of the company subject of the investigation. The population and sample research subject was represented by three (03) Fundapaveca workers and twenty-six (26) members that make up the community's communal council Escorcha Macario Guacara municipality of the State of Carabobo. The results were presented in pie charts, to which they performed the respective analysis, determining that Fundapaveca presents the need for management indicators that will allow it to measure the impact of their actions in the community. Subsequently, the proposal was to design and presentation of performance indicators, allowing the feasibility of this tool to be applied as an instrument for measuring the performance of Fundapaveca.

Keywords: Performance Indicators, Performance, Corporate Social Responsibility

INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta que las diversas organizaciones empresariales dentro de sus procesos y subsistemas de producción, constantemente se encuentran implementando diferentes tipos de recursos, programas y acciones que les permitan alcanzar sus metas y objetivos planteados, estas deben contar con instrumentos de evaluación que les permitan medir y visualizar si las actividades realizadas, se desarrollan de forma productiva, es por ello que este tipo de herramientas pueden ayudar a determinar las desviaciones que pudieran darse dentro de los procesos que desarrollan estas organizaciones, y se denominan indicadores de gestión. Los indicadores de gestión son herramientas innovadoras en estos aspectos; ya que permiten identificar y comunicar posibles fallas de la organización que impidan alcanzar sus objetivos y metas, logrando así que sus empleados se comprometan a llevar a cabo una serie de acciones concretas que hagan posible un aprendizaje estratégico, convirtiéndolo en un proceso dinámico de retroalimentación permanente.

Del mismo modo, hay que tomar en cuenta que en la actualidad la dimensión social es la que inclina la balanza al momento de emitir juicios sobre la calidad de una determinada actividad empresarial, es por ese motivo que el tema de la responsabilidad social Empresarial es un recurso estratégico para la sobrevivencia de las organizaciones empresariales privadas y públicas, convirtiéndose la práctica de la justicia en una política económica para realizar mejores beneficios sociales. En vista de lo antes mencionado, esta investigación se realizó en FUNDAPAVECA, la cual centra sus objetivos en desarrollar actividades y acciones sociales (educativas, culturales, deportivas, desarrollo comunitario y de salud), que benefician a la Comuna Sur del Municipio Guacara, Estado Carabobo; actualmente se observa que esta Fundación carece de herramientas que le permitan medir su desempeño e impacto, para dar cumplimiento a la responsabilidad social empresarial; según lo manifestado por el representante legal de dicha fundación. Cabe la pena destacar que entre los objetivos estratégicos que posee la Fundavapeca tenemos:

- Crear y desarrollar centros tecnológicos de capacitación dirigidos a trabajadores de Paveca y comunidades circunvecinas.
- Lograr sinergia con la comunidad a través de los programas socio productivo, combatir la pobreza y desarrollar el autoempleo.
- Lograr la implantación consolidada de mecanismos Inter constitucionales eficaces en materia de salud.
- Fomentar cultura por medio de actividades deportivas dentro de la organización con el fin de preservar costumbres y tradiciones.
- Lograr una institución sustentable y sostenible fomentando las actividades agroforestales protegiendo el medio ambiente.

Por todo lo antes expuesto y tomando en cuenta la importancia que reviste el desempeño de las diferentes organizaciones empresariales, surgió la necesidad de esta investigación que tiene como objetivo presentar indicadores de gestión, que permitan medir el desempeño dentro del marco de la responsabilidad social empresarial de Fundapaveca. Para dar cumplimiento a lo que se planteó este estudio enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible.

EL PROBLEMA

La responsabilidad social no tiene que ver solamente con una forma de realizar trabajos sociales en la comunidad, sino más bien de una estrategia de la empresa, que junto a su gestión de negocios y reflejando sus valores, traerá muchos beneficios a la sociedad en las cuales son desarrolladas. Siendo ésta la respuesta comercial ante la necesidad de un desarrollo sostenible que proteja el medio ambiente y a las comunidades sin descuidar los temas económicos del país. Cada organización aplica y controla

sus políticas de responsabilidad social de diferentes maneras, con departamentos creados dentro de las mismas para tales fines, o por medio de fundaciones. Los objetivos y tareas que se propone una organización deben concretarse en expresiones medibles, que sirvan para expresar cuantitativamente dichos objetivos y tareas, y son los "Indicadores" los encargados de esa concreción, por ende, la organización debe velar porque una vez que defina el canal que utilizara para llevar a cabo sus planes sociales.

El desempeño de FUNDAPAVECA en términos cuantitativos y cualitativos, podrá verse afectado por no contar con un instrumento de gestión que le permita a la gerencia evaluar el cumplimiento de su responsabilidad social, y con ello su impacto ante su cliente externo, en este caso a la comunidad del municipio Guacara, la cual se verá afectada al no recibir acciones sociales acorde a sus necesidades, perdiéndose así la razón de ser de la Fundación. Por lo antes mencionado, es necesario la elaboración e implementación de indicadores de gestión en FUNDAPAVECA, que le permitan evaluar y monitorear su desempeño frente a sus objetivos planteados y así poder obtener información de su gestión en términos de eficiencia y efectividad. Al analizar el problema presentado en la fundación se llegó a plantear el siguiente objetivo: "Proponer indicadores de gestión, que permitan medir el desempeño dentro del marco de la responsabilidad social empresarial de Fundapaveca".

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza del problema y las características de los objetivos planteados, la presente investigación se elaboró bajo la modalidad de proyecto factible, definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) como "una propuesta de un modelo operativo viable o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer las necesidades de una institución o grupo social". (p. 46). Además, se tomaron elementos de la investigación de campo, el cual es definido por Balestrini M. (1997) "... este diseño de investigación permite no solo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano, para posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones" (p.120).

Al mismo tiempo la investigación se auxilió, sustento y desarrollo con algunas de las características de la investigación documental, descansándose en la revisión de elementos materiales, documentos y textos informativos que aportaran las fuentes teóricas necesarias para el desarrollo del proyecto. De acuerdo a lo expresado por Arias F. (1999) "... es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos" (p.21). Por lo antes descrito se plantean las siguientes fases metodológicas:

FASES METODOLÓGICAS

FASE 1: DIAGNOSTICAR DE LOS DIFERENTES PROCESOS, ACTIVIDADES Y ACCIONES SOCIALES REALIZADAS Y EJECUTAS POR FUNDAPAVECA SEGÚN EL OBJETIVO PLANTEADO.

Para el desarrollo de esta primera fase y en función de los objetivos planteados, se aplicó algunos de los métodos y técnicas de recolección de información cuantitativa, que permitan obtener información veraz y precisa, con el propósito de diagnosticar y recabar los datos de los procedimientos, actividades y acciones sociales (educativas, culturales, deportivas, socio productivas y de salud), ejecutadas por Fundapaveca. En este sentido, se aplicó un instrumento tipo cuestionario, que para Fidias (2006): "es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas" (p. 74), compuesto por diez (10) ítems de selección múltiple aplicada a la población objeto de estudio.

Por consiguiente, la población sujeto de estudio estuvo conformada, por tres (3) trabajadores de Fundapaveca y por los veintiséis (26) miembros que conforman el concejo comunal de la comunidad Macario Escorcha del municipio Guacara. Al respecto, Fidias (2006) menciona que: “La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81).

Referente a la muestra, se trabajó con la totalidad de la población que se encuentra conformada por los (3) trabajadores de Fundapaveca (Director, Asistente Administrativo y Coordinadora de Comunicaciones), y por los veintiséis (26) miembros que conforman el concejo comunal de la comunidad Macario Escorcha del municipio Guacara, lo que se conoce como muestra censal, en este sentido, Balestrini (2002, p. 108) define como muestra censal “aquella en la cual no se estudia a una muestra en específico, sino que se considera a todos los sujetos que conforman una población, es decir a la población total de un estudio”.

FASE 2: DETERMINAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN QUE DEBERÁN SER MANEJADOS COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN SEGÚN LAS ACTIVIDADES Y ACCIONES SOCIALES REALIZADAS Y EJECUTADAS POR FUNDAPAVECA.

En esta segunda fase se ordenó, procesó y registró la información obtenida en el diagnóstico empleado en la fase nº 1, lo que permitió determinar que indicadores deben ser utilizados como instrumentos de medición de gestión, visto de esta forma, Hurtado, J. (2006) expresa, “Los instrumentos representan herramientas con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el conque”. (p.148).

FASE 3: DISEÑAR DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN, PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN DENTRO DEL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE FUNDAPAVECA.

La fase final del trabajo investigativo consistió en diseñar y presentar los indicadores de gestión, que fueron previamente procesados en la fase nº 2, los cuales están orientados a dar respuesta a las necesidades y fallas detectadas durante el proceso investigativo, es por ello que la aplicación de estos, servirá como una herramienta para la medición del desempeño dentro del marco de la responsabilidad social empresarial de Fundapaveca. Según Beltrán, J. (2006) define: El Control de Gestión es un sistema de información estadística, financiera, administrativa y operativa que, puesta al servicio de la directiva de una organización, le permite tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptar las medidas correctivas que correspondan y controlar la evolución en el tiempo de las principales variables o procesos. (p.25).

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para realizar la recolección de datos para sustentar el presente trabajo de investigación, se empleó un cuestionario A (interno) que fue diseñado con la finalidad obtener información vinculada con los procesos establecidos en la fundación, y verificar la existencia de herramientas de control, medición y seguimientos de los proyectos sociales llevados a cabo, mientras que en el cuestionario B (externo) se quiso explorar sobre el impacto y reconocimiento que hasta ahora tiene el trabajo social realizado por la fundación en la comunidad.

Una vez aplicados los instrumentos y obtenidos los resultados, se evidenció la inexistencia de herramientas de medición de la gestión de Fundapaveca, lo que resulta una debilidad para esta fundación, ya que al no contar con información oportuna para la mejora continua de sus acciones sociales y la planificación de las mismas, su labor social podría verse afectada y a nivel externo, se demostró que del 100% de los encuestados de la población, aún existe un porcentaje alto que

manifestaron no estar seguros de conocer las actividades y acciones sociales llevadas a cabo por Fundapaveca, lo que indica que a pesar de la ardua labor llevada a cabo por esta fundación, existe un porcentaje importante que no está siendo beneficiado de los programas de acción social por diferentes razones. Partiendo de estos resultados se considera de suma importancia la implementación de indicadores de gestión que le permita medir a Fundapaveca si se cumple en mayor o menor grado, con las necesidades, deseos o expectativas de los habitantes de la comunidad.

LA PROPUESTA

De todos los indicadores posibles de diseñar se han considerado aquellos de tipo de eficacia y eficiencia que, alineados a la misión y visión de la fundación, se enmarcan bajo la óptica de la responsabilidad social empresarial. Los indicadores de gestión propuestos para medir el desempeño de Fundapaveca están diseñados tomando en cuenta las dimensiones, bajo las cuales se rige su funcionamiento como lo son las internas y externas, por ello para el diseño de indicadores de gestión, se tomaron en cuenta las variables presentes en ambos entornos.

La **dimensión interna** de Fundapaveca está delimitada por todos los factores involucrados para el funcionamiento de la Fundación. Al respecto se consideran las siguientes variables:

- Financiera, donde se tomarán en cuenta los costos de inversión en que incurre Fundapaveca para llevar a cabo sus programas sociales.
- Tiempo, referente a cuantificar el cumplimiento del tiempo programado por Fundapaveca, para llevar a cabo los proyectos y acciones sociales.
- Grado de Cumplimiento, en qué medida la Fundación está logrando las metas establecidas.
- Información y Participación, ésta variable está relacionada al recurso humano que forma parte de la Fundación.

En lo que respecta a la **dimensión externa**, es donde se evalúan las relaciones de Fundapaveca con el entorno, considerando aspectos referentes a la calidad de los servicios, las acciones en beneficio de la comunidad entre otras. Al respecto se consideran las siguientes variables:

- Composición sociodemográfica de los habitantes de la comunidad, a nivel de género, edad, estado civil, información vital al momento que Fundapaveca organice sus actividades sociales.
- Educación, se evalúa el nivel educativo y el analfabetismo presente en los miembros de la comunidad beneficiada por la fundación.
- Calidad del servicio, en donde permitirá medir que tan satisfechos están los habitantes de las comunidades beneficiadas.
- Alcance, se refiere a la cobertura de los programas sociales y a las comunidades en específico dependiendo de la actividad a realizar por la fundación.
- Áreas de acción, son todas aquellas actividades realizadas por Fundapaveca en los ámbitos de cultura, salud, educación, desarrollo comunitario, medio ambiente y deporte.

CONCLUSIONES

De la presente investigación se desprendieron una serie de conclusiones importantes: Hoy en día las organizaciones impulsadas a desarrollar una labor a favor de la comunidad y que apoyan programas sociales, requieren medir el impacto de su gestión, con la finalidad de dar cumplimiento a la responsabilidad social empresarial. Fundapaveca desempeña una labor social en búsqueda del desarrollo de los habitantes de las comunidades que conforman la comuna sur del municipio Guacara del Estado Carabobo, brindándoles oportunidades de recibir mejoras a nivel de salud, educación, actividades culturales, medio ambiente y desarrollo comunitario, con el fin de mejorar la calidad de vida de los mismos.

Esta Fundación, es iniciativa de la empresa privada, y los fondos para su funcionamiento provienen de la misma, por ende debe realizar un balance social de sus acciones ante la empresa, para ello la implementación de los indicadores de gestión, representan una oportunidad para manejar herramientas de control y monitoreo de las todas las actividades realizadas y a su vez hacer seguimiento de las mismas para el logro de los objetivos planteados, impactando positivamente a las comunidades y cumplir con el fin para el cual fue creada. En este estudio investigativo se definieron los tipos de indicadores de gestión que están enfocados netamente al área social, partiendo de las variables internas y externas que delimitan el funcionamiento de Fundapaveca.

Con la implementación de los indicadores de gestión propuestos, Fundapaveca lograra simplificar su gestión, alinear los objetivos, priorizar sus acciones, y encaminar las mismas hacia la maximización de los beneficios otorgados a las comunidades del municipio Guacara.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (1999). *El proyecto de Investigación*. Edición III. Caracas. Editorial Orial Ediciones.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación*. Edición V. Caracas. Episteme.
- Arocha G; Guedez L; y Zorrilla J; (2008), *Estrategias Basadas en la Responsabilidad Social Empresarial en Materia Laboral para el Concesionario Fiauto Carabobo C.A, Valencia, Estado Carabobo*. Trabajo Especial de Grado. Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.
- Balestrini M. (1997) *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas. Venezuela. Editorial Fotolito Quintana
- Beltrán, M. (2000). *Indicadores de Gestión, Herramientas para lograr la competitividad*
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Publicada en Gaceta Oficial N° 5.453 (Extraordinaria) de fecha 24 de marzo del 2000.
- Coronel, Y; Santana, P., Torres, P. (2005). *Diseño de Indicadores que Permitan la Medición del Capital Intelectual, para su adecuado Control y Gestión en el Centro de Atención Médica de la Universidad de Carabobo Camuc-rectorado*. Trabajo Especial de Grado. Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.
- Cristancho, E.; Magallanes, V; (2005). *Propuesta de Indicadores de Gestión para Medir el Desempeño de la Coordinación de Presupuesto en la Dirección de Planificación presupuesto de la Corporación de Salud del Estado Aragua*. Trabajo Especial de Grado. Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.
- Delgado, S; Gómez, J. y Gubaira J. (2007). *Establecer Indicadores de Gestión en el Área Administrativa y de Servicio como Herramienta Fundamental para la Optimización de los Recursos Empresariales caso: Empresa de Transporte Calidad 16.4.52. c.a*; Trabajo Especial de Grado. Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.
- Fidias. (2006) *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme
- Hurtado, J. (2006) *El Proyecto de Investigación*. Ediciones Quirón Sypal, Bogotá, 4ª Edición.
- Kaplan y Norton de Harvard University (1992) **Teorías y Perspectivas del Balanced Scorecard (BSC)**, [Web en Línea]. Disponible en <http://www.infoviews.com.mx/Bitam/ScoreCard/> [Consulta Octubre, 2010].
- Ley Orgánica del Ambiente (2006) Publicada en Gaceta Oficial N° 5.833 de fecha 22 de diciembre de 2006.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) Publicada en Gaceta Oficial N° 38.236 de fecha 26 de Julio de 2005.
- Ley Orgánica del Trabajo Publicada en Gaceta Oficial 38.236 de fecha 26 de Julio de 2005.
- Lourdes P; y Vicente P; (1999). Análisis de la Información Externa, Financiera y de Gestión de las Administraciones Públicas.
- Márquez, Y; Monsalve, A; y Ortega, Y; (2009). *Propuesta de Aplicación de Indicadores de Gestión que logren Optimizar el Desempeño del Departamento de Inventarios de la Universidad de Carabobo*. Trabajo Especial de Grado. Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.
- Norma (ISO/CD) 26000. Año 2008.
- Organización Internacional del Trabajo (2001). *Manual de Balance Social*
- Tamayo M. (2006) *El Proceso de la Investigación Científica*. Edición IV. Venezuela. Editorial Limusa.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 3a reimpresión, mayo 2006