

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1. Planteamiento del problema**

Hablar de ética y responsabilidad social en la sociedad actual en el momento histórico en el que se encuentran estos dos valores, debiera ser una necesidad, casi un imperativo existencial, debido a las crisis que enfrentamos como comunidad y como especie, debido al desarrollo incontrolado de la tecnociencia, la deformación de la noción de progreso (para unos pocos en detrimento de los demás y del planeta).

La confusión intencionada de la cuestión de los fines y los medios (¿se debe hacer todo lo que se puede hacer?, Es una interrogante clave en ética), la conflictividad entre la globalización y la pluralidad fundamental para la convivencia en este mundo, donde sólo desde perspectivas interculturales se alcanza un equilibrio.

En el contexto latinoamericano, y en Venezuela, la sociedad atraviesa por una crisis de valores éticos y de sentido de la responsabilidad social, evidencia de esto se ve a diario en los hogares, por ello las empresas públicas no se escapan a esta problemática, ellas son el reflejo de las sociedades en que la crisis se acentúa.

La solución para estos problemas debería ser un consenso de rescate de la ética y la responsabilidad social en la gestión de empresas públicas. De acuerdo a lo establecido por Borjas (2004), la gestión es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos previstos. Visto de este modo la gestión ética son todas aquellas acciones que los trabajadores públicos deberían implementar para lograr los objetivos en sus organizaciones y garantizar el funcionamiento de las mismas.

Bajo esta perspectiva, la gestión pública reclama un trabajador con un alto valor ético con sentido de la responsabilidad y una conducta intachable en su desempeño, debido a que para transformar la actual gestión pública no solo se debe pensar en la labor que debe cumplir los trabajadores como un servidor público sino también en su rol de transformador de la sociedad actual, por una sociedad coherente con valores donde impere el respeto, la justicia, la responsabilidad e igualdad social, entre otros.

De igual forma, la responsabilidad social como la ética, debe estar presente como valor en los empleados públicos. El origen de la responsabilidad social en las empresas se remonta en los años 1920, cuando la filantropía empresarial paso a ser una acción sistemática, y organizada. Ya no era un acto individual del empresario movido por la caridad, sino que era una acción organizada por la empresa que la vinculaba con la sociedad en la que se desarrollaba.

En este sentido, la administración como área de conocimientos desarrolló el concepto planteando que las empresas deberán generar

riquezas y beneficios, pero también deben ser administradores de los recursos que utilizan y responsables de sus acciones e impactos de estas en el entorno donde se desenvuelven.

Igualmente, la segunda Guerra Mundial y sus consecuencias económicas, sociales, políticas y los cambios ocurridos en los Estados Unidos en los años sesenta, hicieron que la responsabilidad social no solo se enmarcara en una función económica, que involucrara, a los clientes, proveedores y accionistas, sino que involucrara o todos los miembros de la sociedad hacia el interés por la solución de los problemas sociales.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, permite traer a colación el concepto de Responsabilidad Social presentado por Fernández (2005), como la asunción de la obligación de llevar el comportamiento corporativo a un nivel superior, con las normas, valores y expectativas sociales existente, y no sólo con los criterios económicos legales.

A su vez, De la Cuesta y Valor (2002), la contemplan como la actitud responsable de las empresas hacia sus grupos de interés: consumidores, proveedores, accionistas, directivos, empleados estado, comunidad, y medio ambiente. En este sentido, Guédez (2006), plantea un por qué de la responsabilidad social, es decir, las causas de la misma.

De acuerdo a ello, las ideas de retribuir, compartir, contribuir y corresponsabilizar son las causas de la responsabilidad social. Él señala que la empresa es de origen social, porque nace y se desenvuelve dentro de la

sociedad, por lo tanto es su deber retribuirle a esta las condiciones y posibilidades que le ha aportado.

Aparte de retribuir la empresa debe compartir el exceso o lo que se considere innecesario de su actividad productiva. También debe contribuir con el desarrollo del entorno y de su área de trabajo (vecindad) y finalmente compartir sus obligaciones con el resto de empresas que comparten el mismo tiempo y espacio, en lo que se llama la corresponsabilidad.

De igual forma, el autor antes mencionado plantea también, el para que de la responsabilidad social empresarial. Básicamente hace referencia que el propósito de la responsabilidad social empresarial radica en que influye positivamente en cuatro conceptos importantes como son: la identidad, la imagen, reputación y posicionamiento.

Guédez (2006), señala que el ejercicio socialmente responsable de las empresas promueve un mayor sentido de identidad, tanto a nivel de la auto apreciación en conjunto de la organización como en función de la identificación de cada trabajador con su empresa. Teniendo en cuenta que la imagen es la percepción que el público tiene de la empresa.

No obstante, la imagen está muy influenciada por la cultura corporativa y el comportamiento organizacional, es decir las acciones que la empresa realiza en beneficio de la sociedad van a tener un impacto positivo para la imagen de la misma. Los últimos aspectos que menciona el autor antes mencionado, como propósitos de la responsabilidad social, son la reputación y el posicionamiento.

Estos aspectos están muy relacionados, debido a que el posicionamiento, es decir, la preferencia y selección de una empresa se da solo después de que esta, es apreciada y valorada, es decir tiene buena reputación y esa reputación está influenciada en gran medida por el desempeño social responsable de la organización.

La responsabilidad social está muy relacionada con la ética, tanto que para Guédez (2006), el fundamento de la fundamentación y la base del basamento de la responsabilidad social empresarial se encuentra en la ética, de acuerdo a ello, las decisiones éticas tienen un efecto en los otros así como las acciones de una empresa afectan a su grupo de interés.

Para Guédez (2006), la ética se entiende como el origen esencial de la responsabilidad social empresarial o, si se quiere la responsabilidad social empresarial es la expresión social de la conducta ética. Estos valores y su relación son tan importantes para Guédez (2006), que el plantea que cuando faltan en una empresa, esta estará destinada al fracaso.

No obstante, va mucho más allá y plantea que empresas que fracasaron en el siglo pasado y las que en la actualidad tienen problemas para vivir, convivir y en última instancia sobrevivir, es por la falta de ética y responsabilidad, más que por problemas tecnológicos, financieros, políticos o gerenciales.

Venezuela y sus empresas de servicio público no escapa a esta realidad universal, los objetivos empresariales de la empresa actual, están enfocados a lograr mayor competitividad y productividad, razones que

conducen a las decisiones gerenciales, a hacer una valoración del costo beneficio, la inversión realizada, a ver como sobrevivir a mantenerse en un sistema de relaciones complejas y desiguales.

Donde la ética, la responsabilidad, la moral y muchos valores han perdido importancia, debido a que lo importante radica en como quitarle el mercado a la competencia, como vender más, como producir más, como ser más rentable, haciendo que toda practica gerencial y comercial sea válida sin importar si se afecta a alguien o algo.

Es por esta razón que se debe tomar conciencia de la afirmación de Guédez (2006), quien plantea que toda organización que no tome en cuenta la responsabilidad social y la ética como valores está destinada al fracaso. Por su parte, Romero (2005), también describe en tres argumentos el porque las empresas deben practicar la responsabilidad social.

En primer lugar, las empresas son parte de un sistema social por tanto la misma es de origen, naturaleza y finalidad social, si se vincula todo esto a un contexto dominado por principios y valores generalmente aceptados, el actuar de la organización debe entonces garantizar el bienestar y felicidad posible a todas las personas que reciben directa o indirectamente su influencia, dado que la sociedad le aporta innumerables recursos energéticos para su funcionamiento y crecimiento.

Es importante señalar entonces, que las organizaciones están formadas por personas, y estas para alcanzar su máximo potencial dentro de la empresa debe sentirse identificado con la misma, por esto deben percibir que

ésta no solo retribuye su trabajo, también cuida de ellos, de sus familias sin dejar a un lado la comunidad a las que pertenecen.

Pero esta acción debe partir de los empleados, como retroalimentación y retribución a que ellos se sienten atendidos por la empresa, entonces ellos deben dar porque reciben. El problema anteriormente descrito, puede estar ocurriendo en las empresas de servicio público.

En virtud de ello, a través del presente trabajo de investigación se abordó la mencionada problemática determinándose las causas que la producen y sus incidencias o repercusiones para las empresas u organizaciones.

Todo esto a los fines de plantar posibles soluciones, de forma tal que las actividades desarrolladas por la empresa se efectúen de forma optima. Lo que se traduce consecuentemente en una mejora en los servicios prestados a la colectividad en general.

### **1.1. Formulación del Problema**

La presente investigación se orienta a determinar la relación entre las variables éticas y responsabilidad social en las empresas de servicio público del municipio Maracaibo, para lo cual se considera importante responder a la siguiente interrogante ¿Cual es la relación entre la ética y la responsabilidad social en las empresas de servicio público en el municipio Maracaibo?

## **2. Objetivos de la Investigación**

### **2.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre Ética y Responsabilidad Social en Empresas de Servicio Público.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la plataforma ética en empresas de servicio público.
- Caracterizar los niveles de la ética en empresas de servicio público.
- Analizar los elementos de la ética en empresas de servicio público.
- Identificar los elementos de la responsabilidad social en empresas de servicio público.
- Analizar la responsabilidad medioambiental en empresas de servicio público.
- Examinar las dimensiones de la responsabilidad social en empresas de servicio público.
- Establecer la relación entre ética y responsabilidad social en empresas de servicio público.

## **3. Justificación de la Investigación**

El presente estudio se justifica en la razón de determinar la relación entre ética y responsabilidad social en empresas de servicio público. La ética

constituye el modelo referencial de la moral, es el patrón al que se remiten y se conforman las distintas escuelas de valores morales.

Se puede decir que el empleado público, debe promover actividades dirigidas a desarrollar y poner en práctica todos esos elementos que constituye su ética profesional, para cumplir su rol de servicio más eficientemente.

Así mismo, el estudio tiene una importancia teórica, en virtud que sirve como referencia a otras investigaciones que tiene como propósito el estudio de estas dos variables, ética y responsabilidad tomando en cuenta las necesidades de hoy de una gestión fomentada en los valores impartidos con el reflejo de la practica y su diario vivir en los niveles familiares, sociales, laborales, la importancia que reciben estos aspectos en la gestión publica.

De allí que el empleado público debería dar muestra de su desempeño, responsabilidad, honestidad, vocación de servicio, en fin una ética profesional autentica.

Esta investigación en su aporte práctico contribuye al mejoramiento de la ética y de la responsabilidad social del empleado público en las instituciones objeto de estudio. Ahora bien, cabe mencionar que este estudio es relevante en su aporte social, al servir de punto inicial para una gestión fomentado en valores éticos y organizacionales en las instituciones objeto de estudio. Lo que conlleva a mejorar continuamente el desempeño del personal que labora en dichas instituciones.

De la misma manera esta investigación tiene una importancia metodológica en cuanto se determinará la relación de la ética y la responsabilidad social en consideración de sus aciertos, limitaciones, entre otras.

Asimismo, los instrumentos diseñados para esta investigación son válidos y razonables que podrán servir de consulta para la aplicación de herramientas de recolección de datos, permitiendo lograr el alcance de los objetivos trazados y dar la respuesta pertinente de las interrogantes, estableciendo la relación entre la ética y la responsabilidad social de las empresas de servicio público.

#### **4. Delimitación de la Investigación**

El estudio se ajusta a la línea de investigación de gerencia de los recursos humanos, en relación a las variables gestión ética y responsabilidad social. En cuanto al espacio, se enmarcó en las empresas de servicio público, tales como: Enelven e Hidrolago; ubicadas en el municipio Maracaibo del estado Zulia. Del mismo modo, la temporalidad del estudio se desarrolló desde marzo de 2008 hasta enero de 2010.

En relación con la población, la misma estuvo conformada por cuarenta (40) gerentes distribuidos de la siguiente manera: 30 de Enelven, 10 de Hidrolago. De esta manera, el universo quedó determinada por 30 directivos de la empresa Enelven y 10 de Hidrolago. Los directivos de la primera empresa, corresponden a las oficinas: Amparo y 5 de Julio, y de la segunda

empresa corresponden a la oficina principal en Maracaibo de la empresa Hidrolago. Sobre la base de los siguientes autores para la Ética, García Marza (2004) y Guédez (2006), entre otros, mientras que para lo atinente a la Responsabilidad Social se utilizarán los postulados de De la Cuesta y Valor (2002) Fernández (2005), Gómez (2005), entre otros.