



SATISFACCIÓN DEL CAPITAL HUMANO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL INTERNA EN LAS EMPRESAS ASEGURADORAS DEL MUNICIPIO MARACAIBO

Recibido: febrero 2012. **Aprobado:** junio 2012.

Hernández, María

Contador Público en libre ejercicio, Venezuela

maria25hernandez@gmail.com

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación consistió en identificar el grado de satisfacción del capital humano sobre la responsabilidad social empresarial interna en las empresas aseguradoras del municipio Maracaibo del estado Zulia. Para cumplir con tal objetivo, se consultaron teorías de autores especialistas en el área como: Fernández (2009), Güerere (2008), Merino (2005), Carneiro (2004), Guédez (2006), entre otros. El tipo de investigación fue descriptiva; el diseño fue de tipo no experimental transeccional descriptivo y de campo. La población se conformó por las empresas del sector asegurador, específicamente las que tienen su casa matriz en el municipio Maracaibo del estado Zulia, el proceso de recolección de datos fue por 55 sujetos informantes calificados del área de la Vicepresidencia Ejecutiva Administración, se elaboró un cuestionario compuesto por 17 preguntas con 5 alternativas de respuestas, el cual fue validado por 5 expertos en el área, determinándose la confiabilidad por el método Alpha de Crobach arrojando un valor 0,94 para el instrumento aplicado, considerándose como confiable. Los resultados obtenidos demostraron que las empresas aseguradoras no ofrecen a sus empleados un plan de jubilación, por ende se debe crear un beneficio de jubilación para motivar a los empleados a permanecer en las empresas, de igual manera, se plantea establecer programas recreativos que involucren a los empleados para así alcanzar el mejoramiento continuo del mismo, lo que permitirá con todo esto mejorar las debilidades que tenga que ver con los empleados.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, Responsabilidad social empresarial interna, Capital humano.

SATISFACTION OF HUMAN CAPITAL ON THE INTERNAL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE CITY INSURANCE COMPANIES MARACAIBO

ABSTRACT

The overall objective of this research was to identify the degree of satisfaction of human capital on internal corporate social responsibility in insurance companies of the Municipality of Maracaibo, Zulia State. To meet this objective theories of authors consulted specialists in the area as Fernández (2009), Güerere (2008), Merino (2005), Carneiro (2004), Guédez (2006), among others. The type of research was descriptive; the design was non-experimental descriptive and transactional field. The population is made up of companies in the insurance industry, specifically those that are headquartered in the



municipality of Maracaibo, Zulia state, the data collection process was for 55 subjects informants in the area of Executive Vice President Administration, a questionnaire was developed composed of 17 questions with 5 response options, were validated by 5 experts in the field, determining the reliability of the method throwing Crobach Alpha value of 0.94 for the instrument applied, considered as reliable. The results showed that insurance companies do not offer their employees a retirement plan, therefore you must create a retirement benefit to motivate employees to stay in business, likewise, is raised to establish recreational programs involving employees in order to achieve continuous improvement of it, allowing all this to improve the weaknesses that has to do with employees.

Keywords: Corporate social responsibility, International corporate social responsibility, Human capital.

1. INTRODUCCIÓN

En el país las empresas en su mayoría carecen de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial Interna que le permitan conocer las necesidades de sus empleados, siendo esencial saber sus inquietudes y así motivarlos a tener un sentido de pertenencia por la organización en que laboran, consolidado sus valores y a su vez obtener una compatibilidad fortalecida hacia la empresa.

Por ello, nace la necesidad de saber que tan eficaz y eficiente es la Responsabilidad Social Empresarial Interna que establecen las empresas aseguradoras para sus empleados. Debido a esto, es necesario aplicar una evaluación de la satisfacción del capital humano sobre la Responsabilidad Social Empresarial Interna en las empresas aseguradoras del municipio Maracaibo.

Finalmente, es importante acotar que en la literatura regional y nacional se evidencia la poca creación de estudios relacionados a este objetivo, al sector asegurador y en específico a la satisfacción del capital humano, por lo cual esta investigación tiene una particular importancia al servir de referencia para futuras investigaciones en el sector.

2. CONCEPTO DE: RESPONSABILIDAD, RESPONSABILIDAD SOCIAL, RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA, RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Carneiro (2004), define a la responsabilidad como la obligación de justificar la propia actuación con respecto a criterios o reglas, cuanto la concreta fiscalización de la misma y, en caso de juicio negativo, el deber de soportar la correspondiente sanción. Ahora bien, Fernández (2009) hace una diferencia entre los conceptos de la Responsabilidad Social, Responsabilidad Social de la Empresa y Responsabilidad Social Corporativa:

- **Responsabilidad Social:** se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global.



- **Responsabilidad Social de la Empresa o Empresarial:** ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés (stakeholders), con una visión a largo plazo. Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente.

- **Responsabilidad Social Corporativa:** amplía el ámbito de la Responsabilidad Social de la Empresa para incorporar a las agencias gubernamentales y a otras organizaciones, que tengan un claro interés en mostrar cómo realizan su trabajo.

3. DIMENSIÓN INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial se refiere a las prácticas responsables que afectan a las actividades que de modo inmediato, sin intermediación, controla la empresa, y que en lo social irían referidas a las condiciones de quienes directamente prestan su fuerza de trabajo para la empresa en cuestión, Merino (2005).

En otras palabras, esto se planearían sobre las condiciones de los empleados de la organización, crear modelos de conducta socialmente responsables: empleo, inserción, formación, igualdad retributiva, conciliación de la vida laboral y familiar, salud laboral, entre otros. Según Merino (2005), hace referencia a que la Responsabilidad Social en su vertiente interna son coincidentes con los propios de la negociación colectiva en los distintos sistemas nacionales.

Por otra parte, durante los últimos años se ha desarrollado un incremento en los elementos que forman parte del convenio laboral como regulación a la ordenación de la jornada, horario, contratación y salarios, desarrollando cláusulas a las que se han denominado áreas emergentes de la contratación colectiva, incidiendo en el trabajo de los recursos humanos de la sociedad como formación, igualdad, conciliación de la vida profesional y laboral, prevención de riesgos en los lugares de trabajo, asuntos relativos a los procesos de reestructuración empresarial, entre otros, integrando y destacando los mínimos constitucionales de derecho obligatorio.

Según, Güerere (2008) esta se refiere a la RSE para con los empleados, y a la gestión de recursos naturales que debe realizarse en el proceso de producción, y según lo expresado por la Comunidad Europea, ha de contemplar también la gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el lugar de trabajo, adaptación al cambio y gestión de impacto ambiental y de los recursos naturales. En ese sentido, la RSE interna se manifiesta, a través de programas de mejoramiento hacia sus trabajadores impulsados por las empresas a través de la educación y capacitación.

Ahora bien, Ibáñez (2004) afirma que en el seno de la empresa, la Responsabilidad Social le es exigible por la planificación, concertación, desarrollo y ejecución de toda base de proyectos o programa de actuación, relaciones contractuales y sistemas internos



implantados, en la medida en que tienen transcendencia para centros de interés vinculados a la propia empresa, y en particular, socios, gestores y empleados. En consecuencia, en las empresas es necesario que la Responsabilidad Social atienda a la sociedad, a sus agentes, al mismo tiempo que desarrolla sus actividades internas, sin importar las obligaciones impuestas por cada una de las regulaciones donde operan.

La dimensión interna hace referencia fundamental a las prácticas responsables de la empresa en lo relativo a su relación con los empleados con el medio ambiente, condiciones de seguridad, retribución y asistencia social a sus trabajadores que ayuden a mejorar el nivel de vida de los empleados, es decir, los recursos humanos debe readaptarse a las condiciones laborales, de manera que se conserven los empleos, y así evitar la crisis ocasionada por la inestabilidad del mercado laboral. A continuación se describirán algunos elementos de la dimensión interna que nos sirven de guía para esta investigación:

3.1. CAPITAL HUMANO

Para Guédez (2006), el concepto de capital humano procede de la necesidad de redimensionar el aporte del ser humano a los procesos de productividad empresarial y de favorecer las dinámicas del desarrollo de los países.

Según Sepúlveda (2002), el capital humano se refiere a la calidad de los recursos humanos, que les permiten funcionar de manera productiva. En tal sentido, es importante la inversión en salud y educación para la formación de un capital humano apropiado, sin embargo, a estas variables se adiciona la necesidad de invertir en tecnología, es decir, en el manejo de la información y las tecnologías digitales para el beneficio de las oportunidades generadas por la globalización en las economías.

En ese sentido, según Bericat y Echavarren (2008) el capital humano es un recurso productivo que no solo favorece al desarrollo económico, sino que es uno de los apoyos básicos para alcanzar la igualdad de oportunidades en la sociedad, es por ello que el correcto funcionamiento y calidad de los sistemas educativos son vitales para la formación del capital humano durante los diferentes períodos educativos.

Asimismo, López y Grandio (2005) definen el capital humano como el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas que trabajan en las empresas, es una fuente incuestionable de ventajas competitivas a largo plazo, es el activo más importante, ya que genera el capital estructural y relacional de la compañía.

Por lo tanto, se puede decir que el capital humano está asociado a los capitales esenciales del ser humano, es decir, el ser humano es una combinación de la naturaleza, entre las cuales está la de ser inventor, trabajador e innovador. El capital humano tiene la capacidad de crear, resolver, cotejar, aplicar, identificar, reclamar, aprovechar, controlar, orientar las emociones, generar asociaciones epistemológicas, evaluar las ideas relacionadas a determinados requerimientos productivos, entre otros.



Es por ello que el capital humano es un activo elemental en cualquier organización, ya que el conocimiento adquirido durante su vida les permite realizar su trabajo, producir bienes y servicios, es decir, ideas relacionadas directamente con la productividad de la empresa.

3.1.1. PROGRAMAS DE JUBILACIÓN

Consiste en la identificación de las iniciativas de la empresa en cuanto a la preparación y posterior vinculación con los trabajadores que pasen a condición de jubilados (Cabello, 2008). Por lo tanto, las empresas deben ofrecer a los empleados un plan de jubilación para aquellos trabajadores que tenga cierta antigüedad de servicios ininterrumpidos, además de cumplir la edad establecida por la empresa.

3.1.2. EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y VIDA PERSONAL

Según Serrato (2009), las empresas deben ser consecuentes con la necesidad de sus trabajadores de poder desarrollar su vida personal fuera del trabajo, es decir, deben ser capaces de ayudar a sus empleados a cumplir con esa necesidad. Las medidas de flexibilidad estacional y espacial permiten combinar mejor los compromisos laborales con las responsabilidades familiares o expectativas de ocio. Algunas de esas medidas pueden ser, según Creade (2001), citada por (Serrato, 2009), las siguientes:

- **Horas variables:** incluirán los horarios flexibles en los que el empleado tenga cierta independencia para decidir la hora de comienzo y terminación de la jornada.
- **Reducción de horas:** cabe mencionar en esta modalidad el trabajo a tiempo parcial.
- **Permisos:** aparte del espacio correspondiente de baja, pueden constituirse permisos por maternidad o paternidad y para el cuidado de hijos en edad preescolar con reserva del puesto de trabajo. Finalmente, es posible conceder autorizaciones para atender posibles emergencias familiares y asuntos personales.
- **Oficina virtual:** las nuevas tecnologías de la información y comunicación pueden ser utilizadas en beneficio de la vida personal del trabajador al romper su dependencia física de la compañía.

El equilibrio entre trabajo y vida personal es un componente importante para la satisfacción y lealtad por parte de los trabajadores, es decir, las empresas que auxilien a sus trabajadores a encontrar un equilibrio entre los requerimientos del trabajo y sus objetivos personales están en mejores condiciones de atraer y conservar a los empleados más capacitados. Este tipo de prácticas socialmente responsables con los trabajadores debe venir seguida por una serie de medidas organizativas que frenen la penalización a quienes las defiendan.

Asimismo, Carneiro (2004) indica que la conciliación de la vida personal y familiar con la vida laboral es un aspecto organizativo de cada vez con mayor notabilidad, ya que



existe una serie de causas que han propiciado que las empresas empiecen a girar su interés hacia los asuntos de salud relacional de sus integrantes en cuanto a la conciliación entre sus deberes, obligaciones y derechos como empleados.

En ese sentido, la empresa igualmente puede ayudar a sus empleados en aspectos concernientes con su vida personal a través de un abanico amplio de ayudas como por ejemplo: guarderías gratuitas, transporte al lugar de trabajo, restaurante, ayudas económicas para la adquisición de vivienda, ayudas para cursar estudios o por tener descendencia y por escolarización de los hijos, etc.

3.1.3. INTEGRACIÓN Y PARTICIPACIÓN LABORAL

La integración de los trabajadores dentro de la empresa pasa por permitir y potenciar su participación en los procesos de toma de decisiones y mejora continua. La participación refleja la iniciativa de la empresa para promover dentro de sus trabajadores las distintas áreas de acción, facilitando su acceso al proceso de toma de decisiones, (Machado, Berti y Caraballo, 2004).

Según, Cabello (2008) se refiere a los mecanismos utilizados por la empresa para generar una cultura organizacional en la que los empleados se sientan motivados a participar en los procesos de decisión, a ser creativos y tener iniciativa, enlazadas a la razón de ser de la compañía. Por otra parte, Carneiro (2004) se refiere por una parte a los derechos políticos que el trabajador adquiere y por el otro lado su orientación se guía a la participación económica, bien el capital o bien el beneficio personal.

En ese sentido, las empresas deben propiciar la integración y participación de los empleados en sus distintos niveles jerárquicos, de modo que puedan expresar su opinión en torno a decisiones claves para la organización, asimismo desarrollar acciones por la empresa para que el trabajador tenga iniciativa, creatividad y proponga mejoras a la organización.

3.1.4. RECREACIÓN

Según Cabello (2008), consiste en la descripción y cuantificación de los programas de la empresa dirigidos a los trabajadores y sus familiares, en las áreas de recreación. Las organizaciones deben promover actividades o programas recreativos en busca de la participación de los empleados y sus familiares, es decir, estar conscientes de la importancia que es lograr el engranaje del personal y el trabajo en equipo; lo cual constituye a las actividades sociales, culturales y deportivas.

4. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS

En esta parte se muestra el contenido metodológico que da apoyo y soporte científico a los resultados obtenidos en esta investigación. La investigación desarrollada es del tipo descriptiva (Hurtado, 2010), el diseño se consideró de campo, no experimental y transeccional descriptivos (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), porque el estudio se realizó en el mismo lugar donde se producen los hechos, es decir, en las empresas aseguradoras del municipio Maracaibo del estado Zulia, y donde no exista manipulación o



alteración alguna por parte del investigador. La población objeto de estudio está conformada por un total de 2 empresas de seguros, C.A. Seguros La Occidental y C.A. Seguros (ver cuadro 1).

Los sujetos informantes están conformados por coordinadores, analistas I, analistas II, transcritores y secretarías; involucrados directamente en la ejecución de las labores de las empresas aseguradoras (ver cuadro 1). En relación a la muestra, Chávez (2007) expresa que una población es finita cuando cuenta con menos de 100.000 individuos específicamente, y además el investigador cuenta con un registro de todos los elementos que conforman dicha población para demostrar lo expuesto. En ese sentido, se utilizó un censo poblacional por lo accesible de las unidades informantes, y resultó innecesario en este caso, acudir a la información de una muestra ni utilizar ninguna técnica de muestreo.

Cuadro 1. Sujetos informantes

Nombre de la empresa	Unidad informante
C.A. Seguros La Occidental	(07) Coordinadores
	(10) Analistas I
	(08) Analistas II
	(06) Transcritores
	(05) Secretarías
C.A. Seguros Catatumbo	(05) Coordinadores
	(03) Analistas I
	(07) Analistas II
	(01) Transcritores
	(03) Secretarías
Total: 02 Empresas	Total: 55

Fuente: elaboración propia.

Se utilizó como instrumento para la recolección de datos el cuestionario (Hurtado, 2010), el cual estuvo conformado por 17 preguntas cerradas, con 05 alternativas de respuestas: Siempre, Casi Siempre, A Veces, Nunca y Casi Nunca.

La validez del instrumento fue obtenida mediante un proceso de validación de 5 expertos en el área y la confiabilidad fue aplicada a las preguntas con base en la escala tipo likert (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Para ello se aplicó una prueba piloto compuesta por veinticinco (25) sujetos informantes que laboran en las empresas C.A. Seguros la Occidental y C.A. Seguros Catatumbo, utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual determinó que el instrumento a aplicar tiene un 0,94 de confiabilidad. Seguidamente, con el fin de ponderar las alternativas de las respuestas, se construyó un baremo de interpretación a través del cual se analizaron las medidas resultantes de la variable de la investigación (ver cuadro 2).



5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados logrados responden al objetivo planteado: identificar el grado de satisfacción del capital humano sobre la RSE interna en las empresas aseguradoras del municipio Maracaibo. Estos resultados fueron analizados por indicador en forma descriptiva, mediante el diseño de tablas de doble entrada (frecuencia y porcentaje), en las cuales se presentó el estudio e interpretación de cada una de los ítems propuestos.

Tabla 1. Programas de jubilación

Ítems	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Casi Nunca		TOTAL	
	5		4		3		2		1		Fa	Fr
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr		
01. La empresa desarrolla programas para insertar el personal que está en proceso de jubilación a nuevas actividades económicas.	8	14,55	6	10,91	6	10,91	29	52,73	6	10,91	55	100
02. La empresa orienta en materia financiera al personal que está en proceso de jubilación.	6	10,91	9	16,36	9	16,36	23	41,82	8	14,55	55	100
03. La empresa orienta en materia de calidad de vida al personal que está en proceso de jubilación.	7	12,73	5	9,09	9	16,36	26	47,27	8	14,55	55	100
04. Los empleados consideran importante la atención recibida en la etapa de prejubilación por parte de la empresa.	13	23,64	9	16,36	6	10,91	22	40,00	5	9,09	55	100
05. Los empleados se sienten motivados con los beneficios del plan de jubilación.	4	7,27	12	21,82	13	23,64	22	40,00	4	7,27	55	100
Total	38	69,09	41	74,55	43	78,18	122	221,82	31	56,36	275	500
Media	7,60	13,82	8,20	14,91	8,60	15,64	24,40	44,36	6,20	11,27	55	100
	28,73				15,64		55,64					

Fuente: elaboración propia.



La tabla 1, muestra los resultados en función a programas de jubilación, donde se observó que la posibilidad de respuesta con mayor puntaje fue Nunca con 44,36%, seguida de A Veces con 15,64%, Casi Siempre con 14,91%, Siempre con 13,82% y Casi Nunca con 11,27%.

Además, se consiguió evidenciar que el 52,73% de los encuestados respondieron Nunca las empresas desarrollan programas para insertar el personal que está en proceso de jubilación a nuevas actividades económicas, el 41,82% respondieron Nunca las empresas orientan en materia financiera al personal que está en proceso de jubilación, seguido con el 47,27% de los encuestados respondieron Nunca las empresas orienta en materia de calidad de vida al personal que está en proceso de jubilación.

Seguidamente, el 40% respondió las empresas Nunca consideran importante la atención recibida en la etapa de prejubilación por parte de la misma y también con el 40% de los encuestados respondieron Nunca los empleados se sienten motivados con los beneficios del plan de jubilación. Estos resultados reflejaron una tendencia negativa de moderado nivel con el 55,64%, lo cual significa que las empresas del sector asegurador no cuentan con un programa de jubilación para los empleados.

En este sentido, se obtuvo que Nunca y Casi Nunca las empresas ofrezcan a sus empleados un plan de jubilación; este aspecto en general se detecto una falla considerable por que las empresas de seguros no le brindan al capital humano planes de jubilación en donde el personal sienta que tiene su futuro asegurado económicamente. Esto se contradice con los postulados de Cabello (2008), donde se define que los programas de jubilación consisten en la identificación de las iniciativas de la empresa en cuanto a la preparación y posterior vinculación con los trabajadores que pasen a condición de jubilados.

Tabla 2. Equilibrio entre trabajo y vida personal

Ítems	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Casi Nunca		TOTAL	
	5		4		3		2		1			
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	FA	FR
06. La empresa toma en cuenta las necesidades de sus empleados para la asignación del período vacacional.	15	27,27	8	14,55	15	27,27	12	21,82	5	9,09	55	100
07. La empresa ofrece a sus empleados días libres remunerados para trámites personales.	4	7,27	8	14,55	11	20,00	28	50,91	4	7,27	55	100



Cont. Tabla 2.

08. La empresa ofrece la posibilidad de ejecutar sus tareas en su hogar en días determinados, utilizando los medios electrónicos.	1	1,82	3	5,45	12	21,82	33	60,00	6	10,91	55	100
09. La empresa apoya al empleado en la satisfacción de sus requerimientos personales.	4	7,27	6	10,91	24	43,64	14	25,45	5	9,09	53	100
Total	24	43,64	25	45,45	62	112,73	87	158,18	20	36,36	218	400
Media	6,00	10,91	6,25	11,36	15,50	28,18	21,75	40,46	5,00	9,09	55	100
	22,27			28,18			49,55					

Fuente: elaboración propia.

Para la tabla 2, se observan los resultados en función a equilibrio entre trabajo y vida personal, donde se observó que la posibilidad de respuesta con mayor puntaje corresponde a Nunca con 40,46%, seguido de A Veces con 28,18%, Casi Siempre con 11,36%, Siempre con 10,91% y Casi Nunca con 9,09%.

Por otro parte, se logró observar que el 27,27% de los encuestados respondieron Siempre las empresas toman en cuenta las necesidades de sus empleados para la asignación del período vacacional, en cuanto a las empresas ofrecen a sus empleados días libres remunerados para trámites personales los encuestados respondieron Nunca con el 50,91%; por otro lado el 60% de los encuestados respondieron Nunca las empresas ofrecen la posibilidad de ejecutar sus tareas en su hogar en días determinados, utilizando los medios electrónicos, y por último con el 43,64% de los encuestados respondieron A Veces las empresas apoyan al empleado en la satisfacción de sus requerimientos personales.

Estos resultados reflejaron una tendencia negativa del 49,55%, se manifestó un nivel moderado con respecto a brindar equilibrio entre trabajo y vida personal a los empleados. Se pudo verificar que Nunca y Casi Nunca las empresas del sector asegurador consideran importante el equilibrio entre trabajo y vida personal como componente significativo para la satisfacción y lealtad por parte de los trabajadores, falla detectada al momento de analizar los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a la población.

Esto objeta con Serrato (2009), las empresas deben ser consecuentes de la necesidad de sus trabajadores de desarrollar su vida fuera del trabajo y su capacidad para ayudarle en este propósito. Las medidas de flexibilidad estacional y espacial permiten combinar mejor los compromisos laborales con las responsabilidades familiares o expectativas de ocio.



Tabla 3. Integración y participación laboral

Ítems	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Casi Nunca		TOTAL	
	5		4		3		2		1		FA	FR
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr		
10. La empresa estimula a la participación de los empleados en sus distintos niveles jerárquicos, de tal modo que puedan expresar su opinión.	7	12,73	6	10,91	28	50,91	9	16,36	5	9,09	55	100
11. El empleado tiene la libertad de realizar propuestas para la empresa.	10	18,18	5	9,09	23	41,82	11	20,00	6	10,91	55	100
12. La empresa promueve la integración de los empleados al momento de tomar una decisión en la organización.	2	3,64	12	21,82	18	32,73	21	38,18	2	3,64	55	100
13. Los empleados se sienten satisfechos cuando están integrados al proceso de toma de decisiones.	18	32,73	14	25,45	10	18,18	11	20,00	1	1,82	54	100
Total	37	67,27	37	67,27	79	143,64	52	94,55	14	25,45	219	400
Media	9,25	16,82	9,25	16,82	19,75	36,36	13,00	23,64	3,50	6,36	55	100
	33,64				36,36		30,00					

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3, se muestra que la posibilidad de respuesta con mayor puntaje fue para A Veces con 36,36%, seguida de Nunca con 23,64%, Siempre y Casi Siempre con 16,82% para ambas y Casi Nunca con 6,36%.

Con lo investigado se obtuvo que el 50,91% de los encuestados respondieron A Veces las empresas estimulan a la participación de los empleados en sus distintos niveles jerárquicos de tal modo que puedan expresar su opinión, el 41,82% de los encuestados indicaron A Veces el empleado tiene la libertad de realizar propuestas para las empresas, seguido por el 32,73% respondieron A Veces las empresas promueve la integración de los empleados al momento de tomar una decisión en la organización; por último el 32,73%



Siempre los empleados se sienten satisfechos cuando están integrados al proceso de toma de decisiones.

Estos resultados dieron una tendencia de bajo nivel con el 36,36%, la cual mostró que las empresas de este sector no propician la integración y participación de los empleados en sus distintos niveles jerárquicos, de modo que no pueden expresar su opinión en torno a decisiones claves para la organización. En este sentido, se pudo comprobar que A Veces las empresas facilitan a sus empleados el acceso al proceso de toma de decisiones dentro de las organizaciones, aspecto desventajoso para las organizaciones.

Lo indicado anteriormente, no se cumple del todo con los postulados de Cabello (2008), quien define la integración y participación laboral como los mecanismos utilizados por la empresa para generar una cultura organizacional en la que los empleados se sientan motivados a participar en los procesos de decisión, a ser creativos y tener iniciativa, enlazadas a la razón de ser de la compañía.

Tabla 4. Recreación

Ítems	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Casi Nunca		TOTAL	
	5		4		3		2		1			
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	FA	FR
14. La empresa promueve programas recreativos que involucren a los empleados.	13	23,64	16	29,09	18	32,73	3	5,45	5	9,09	55	100
15. La empresa promueve programas vacacionales que involucren a los familiares de los empleados.	4	7,27	6	10,91	12	21,82	27	49,09	6	10,91	55	100
16. La empresa realiza anualmente eventos para fomentar la integración de todos los empleados.	19	34,55	8	14,55	19	34,55	6	10,91	3	5,45	55	100
17. Los programas recreacionales que desarrolla la empresa contribuyen a mejorar el clima laboral.	17	30,91	10	18,18	18	32,73	6	10,91	4	7,27	55	100
Total	53	96,36	40	72,73	67	121,82	42	76,36	18	32,73	220	400
Media	13,25	24,09	10,00	18,18	16,75	30,45	10,50	19,09	4,50	8,18	55	100
	42,27				30,45		27,27					

Fuente: elaboración propia.



La tabla 4, muestra que la respuesta con mayor puntaje fue para A Veces con 30,45%, seguida de Siempre con 24,09% Nunca con 19,09%, Casi Siempre con 18,18% y Casi Nunca con 8,18%.

Por otro lado, se pudo reflejar que el 32,73% de los encuestados respondieron A Veces las empresas promueven programas recreativos que involucren a los empleados, seguido con el 49,09%, donde Nunca las empresas promueven programas vacacionales en donde se incluyan a los familiares de los empleados, el 34,55% respondieron Siempre y A Veces las empresas realizan anualmente eventos para fomentar la integración de todos los empleados y el 32,73% indicaron A Veces los programas recreacionales desarrollados por las empresas contribuyen a mejorar el clima laboral.

Estos resultados dieron una tendencia positiva del 42,27%, lo que indicó un moderado nivel de aplicación con respecto a ofrecer recreación a los empleados en las empresas aseguradoras. En este sentido, al estudiar ese aspecto se pudo conocer que Siempre y Casi siempre las empresas promueven actividades y programas recreativos en busca de la participación de los empleados y sus familiares.

Esto es corroborado por Cabello (2008), consiste en la descripción y cuantificación de los programas de la empresa dirigidos a los trabajadores y sus familiares, en las áreas de recreación, las organizaciones deben promover actividades o programas recreativos en busca de la participación de los empleados y sus familiares.

Tabla 5. Satisfacción del capital humano sobre la RSE Interna

Ítems	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Casi Nunca		TOTAL		
	5		4		3		2		1				
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	FA	FR	
01. Programas de jubilación.	7,60	13,82	8,20	14,91	8,60	15,64	24,40	44,36	6,20	11,27	55	100	
02. Equilibrio entre trabajo y vida personal.	6,00	10,91	6,25	11,36	15,50	28,18	21,75	40,46	5,00	9,09	55	100	
03. Integración y participación laboral.	9,25	16,82	9,25	16,82	19,75	36,36	13,00	23,64	3,50	6,36	55	100	
04. Recreación.	13,25	24,09	10,00	18,18	16,75	30,45	10,50	19,09	4,50	8,18	55	100	
Total	36,10	65,64	33,70	61,27	60,60	110,63	69,65	127,55	19,20	34,91	220	400	
Media	9,03	16,41	8,43	15,32	15,15	27,66	17,41	31,89	4,80	8,73	55	100	
	31,73				27,66				40,61				

Fuente: elaboración propia.

Asimismo, se pudo verificar en esta tabla que programas de jubilación y equilibrio entre trabajo y vida personal tuvieron el 44,36% y 40,46% en la opción Nunca



respectivamente, seguido de integración y participación laboral y recreación con el 36,36% y 30,45% en la alternativa A Veces, respectivamente.

En consecuencia, la población encuestada manifestó que las empresas Nunca y Casi Nunca buscan la manera de satisfacer a los empleados en relación a los aspectos antes mencionados, por lo que tuvo como resultado negativo el 40,61%, lo que provoca descontento entre los empleados y en donde las empresas deben enfocarse en fortalecer las debilidades obtenidas como resultado del análisis realizado (Serrato, 2009).

6. CONCLUSIONES

Se concluye que las empresas aseguradoras no ofrecen a sus empleados un plan de jubilación; en cuanto a este aspecto se detectó una falla considerable por que las empresas de seguros no le brindan al capital humano planes de jubilación en donde el personal sienta que tiene su futuro asegurado económicamente.

Por otro lado, las empresas no consideran importante el equilibrio entre trabajo y vida personal como elemento significativo para la satisfacción por parte de los trabajados; debilidad encontrada al momento de analizar los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a la población.

De igual manera, al comprobar la integración y participación laboral se concluyó que a veces las empresas facilitan a sus empleados el acceso al proceso de toma de decisiones. Asimismo, se concluyó que las empresas no promueven actividades o programas recreativos en busca de la participación de los empleados y sus familiares.

En este sentido, la población encuestada expresó que las empresas no buscan la manera de satisfacer a los empleados en relación a los programas de jubilación, equilibrio entre trabajo y vida personal, integración y participación laboral y recreación, lo que provoca insatisfacción entre los empleados y en donde las compañías deben enfocarse en mejorar las debilidades obtenidas como resultado del análisis realizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bericat, E. y Echavarren, J. (2008). Andalucía 2020: escenarios previsibles. España. Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Cabello, S. (2008). Responsabilidad social empresarial interna en las empresas de servicios de mantenimiento del sector petrolero del municipio Maracaibo. Tesis de Grado. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Venezuela.
- Carneiro, M. (2004). Responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos. España. Editorial Esic.
- Chávez, N. (2007). Introducción a la investigación educativa. Venezuela. Ars Garphic.
- Fernández, R. (2009). Responsabilidad social corporativa. España. Editorial Club Universitario.



- Güerere, J. (2008). Empresa responsable, empresa rentable: gestión de un negocio lucrativo y socialmente responsable. Venezuela. Impresos Grafifor, C.A.
- Guédez, V. (2006). Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial: el aporte de la empresa al capital social. Venezuela. Editorial Planeta Venezolano.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México. Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Hurtado, J. (2010). El proyecto de investigación: comprensión holística de la metodología y la investigación. Colombia. Ediciones Quirón.
- Ibáñez, J. (2004). Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales. España. Ediciones Akal, S.A.
- López, M. y Grandio, A. (2005). Capital Humano como fuente de ventajas competitivas: algunas reflexiones y experiencias. España. Editorial Gestiblo, S.L.
- Machado, C.; Berti, Z. y Caraballo, L. (2004). Balance social para las empresas venezolanas. Venezuela. Fundación Escuela de Gerencia Social.
- Merino, A. (2005). Responsabilidad social corporativa: su dimensión laboral. España. Universidad de Castilla-La Mancha.
- Sepúlveda, S. (2002). Desarrollo sostenible microregional: métodos para la planificación Local. Costa Rica. Editorial Agris.
- Serrato, R. (2009). Responsabilidad social interna en la contratación de personal en las empresas del sector minero del municipio de la Jagua de Ibirico. Tesis de Grado. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Venezuela.