

**CONSTRUCTO TEÓRICO GERENCIAL PARA LA
PERTINENCIA DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL POR PARTE DEL ESTADO EMPRESA -
COMUNIDAD, COMO ALIANZA EN RESPUESTA
A PROBLEMAS SOCIALES**

Autora: Rosángela Ocanto
rosangela_ocanto@yahoo.es

RESUMEN

La incuestionable importancia de la Responsabilidad Social (RS) ha despertado en diferentes actores sociales un creciente interés a la vez que ha generado diferentes percepciones sobre si la misma es capaz de contribuir a dar respuesta a problemas de orden social. La investigación tuvo como propósito configurar un constructo teórico gerencial en este particular tomando la estructura Estado- Empresa-comunidad. El estudio se fundamenta en el paradigma interpretativo cuya estructura teórica

esta soportada en la fenomenología, se busca comprender la condición colaborativa que permita un trabajo mancomunado con la estructura señalada anteriormente. El procedimiento metodológico, se derivó de las posturas adoptadas en el nivel ontológico y epistemológico en el cual se estableció la fenomenología y en cuyo punto central estuvo en captar la intersubjetividad de los significados y significantes científicos, sociológicos y metodológicos que los actores sociales representantes del Estado-Empresa-Comunidad, le asignan a la RS. El proceso de selección de los informantes se hizo de manera deliberada e intencional. Para obtener la información se aplicó la técnica de la entrevista en profundidad, centrada en una relación dialógica entre entrevistador y entrevistados. A través de la categorización se realizó el análisis cualitativo. En conclusión, se reconoce la Responsabilidad Social como un cambio organizacional a nivel de las Empresas, el Estado y la Comunidad, como la máxima potencialidad cuando es impulsada por un liderazgo moral y ético visible, que no se queda en la preocupación solamente, sino que se ocupa de poner en práctica para el logro de objetivos de hacer las cosas de manera correcta, con beneficios para todos los que operan sean o no los beneficiarios directos de estas acciones puestas en práctica por la sociedad.

PALABRAS CLAVE:

constructo teórico gerencial,
estado–empresa–
comunidad como alianza en
respuesta a problemas
sociales

THEORETICAL MANAGEMENT CONSTRUCTION FOR THE RELEVANCE OF SOCIAL RESPONSIBILITY BY THE STATE COMPANY - COMMUNITY, AS AN ALLIANCE IN RESPONSE TO SOCIAL PROBLEMS

Autora: Rosángela Ocanto
rosangela_ocanto@yahoo.es

ABSTRACT

The unquestionable importance of its social responsibility (rs) has aroused in different actors social a growing interest while has generated different perceptions about if the same is capable of contribute to give response to problems of order social. The research had as purpose set up a construct theoretical management in this particular taking the structure state-company. The study is based on the interpretative paradigm whose theoretical structure is supported on phenomenology, seeks to understand the collaborative condition allowing a joint work between the estado-empresa-community. The study is based in the paradigm interpretive whose structure theoretical this supported in the Phenomenology, is seeks to understand the condition collaborative that allow a work joint between the Estado-Empresa-community. The methodological procedure, derived from the positions taken at the ontological and epistemological level in which was established the phenomenology and whose focus was in capturing the intersubjectivity of the meanings and significant methodological, sociological and scientific actors social representatives of the State-company - community, assigned to the RS. The process of selection of informants was deliberate and intentional way. To get the data is applied it technical of the interview in depth, centered in a relationship Dialogic between interviewer and interviewed. The analysis of the data, was made through categorisation and qualitative analysis. In conclusion, is recognizes the responsibility Social as a change organizational level of them companies, the State and the community, as the maximum potential when is driven by a leadership moral and ethical visible, that not is in the concern only, but is occupies of put in practice for the achievement of objectives of make them things of way correct with benefits for those who operate, whether or not the direct beneficiaries of these actions implemented by the society.

Key words: theoretical construct management, state-company-community as alliance in response to social problems.

INTRODUCCIÓN

En el escenario socio-histórico actual, la pregunta presente es qué hacer para mejorar el nivel de vida de las personas, y cómo mejorar la ciudadanía, la democracia sin perder de vista el desarrollo. La respuesta posible a este problema, es el marco de un escenario reconfigurando la forma de gobernanza moderna. Este escenario, no es sólo el Estado quien se ocupa de la formulación y ejecución de políticas públicas, sino que también deben participar las empresas y organizaciones de la sociedad civil entre ellas los consejos comunales en representación del pueblo.

Ante estas afirmaciones se busca la cooperación entre el Estado, sociedad civil, los agentes empresariales y la ciudadanía, esta alianza puede ser posible realizarse a nivel local, regional y nacional, se incluyen en este escenario formas de autorregulación social en las que los actores privados cumplen funciones que son de interés público.

Los diferentes actores de la sociedad civil, empresas, organismos estatales y las comunidades no poseen

una definición clara del rol que debe jugar el Estado en la promoción de la Responsabilidad Social (RS).

Para algunos, el Estado en sus diferentes dimensiones, debe construir estímulos institucionales como fiscales, regulaciones normativas, y ser ejemplo de RS a través de empresas públicas. Otros actores por su parte, remarcan el carácter voluntario de la RS, mediante la construcción de beneficios que no se identifiquen con la filantropía en su estricta concepción, sino que se derive de acciones propias del interés de ayuda al colectivo para mejorar su calidad de vida, así como su entorno en el entendido de su ambiente ecológico.

Aunque la RS, actualmente emerge como una acción voluntaria motivada por aspectos bien sean de carácter filantrópico, ético, estratégico, de presión social y otros, cierto es que acapara la atención global y es objeto de estudio, conjeturas, análisis y hasta descalificaciones. De allí, el interés de abordar este fenómeno social de la RS, y sus actores para develar la realidad subyacente que prevalece con la intención de generar una aproximación teórica gerencial que permita

comprender y acercarse a la verdad, la cual se conjuga en función de realidades aportadas por los actores sociales representantes del Estado-Empresa-Comunidad como alianza en respuesta a problemas sociales existentes sobre la temática.

Tal realidad se aborda con un criterio paradigmático interpretativo, se establece que no se den por sentadas o sobreentendidas las nociones recibidas de las cosas, los hechos y fenómenos sociales, sino que invita a cuestionar el modo que se enseña a ver su realidad y concepción heurística.

La RS, como fenómeno social se aborda en el estudio de la estructura Estado-Empresa-Comunidad y la percepción que estos actores sociales tienen de esa cohesión funcional de alianza en respuesta a problemas sociales subsistentes de esa trilogía en torno a ella, la sintonía que cada ente de la estructura le corresponde asumir, y su propósito es ir al encuentro y la búsqueda para develar la realidad subyacente, siendo su direccionalidad e intención generar una aproximación teórica gerencial que permita comprender y acercarse a la verdad

aunque sea incompleta como lo diría Edmund Husserl.

ABORDAJE DEL FENÓMENO DE ESTUDIO

La crisis económica, ética y moral por las que atraviesan las principales economías del mundo, Europa, Asia, África, Oceanía y en particular países desarrollados como Estados Unidos, China, Canadá y otros con economías emergentes en América: Brasil, Argentina, Chile y Perú, donde Venezuela no escapa de ello, presentan un escenario de pronóstico reservado, lo cual ha venido afectando a la mayoría de los ciudadanos de estos países; ocasionando grandes impactos negativos, primordialmente en lo que concierne a los índices de desarrollo humano.

Según Amartya Sen (Premio Nobel de Economía, 1998), sostiene:

El desarrollo humano, como enfoque, se ocupa de lo que yo considero la idea básica de desarrollo: concretamente, el aumento de la riqueza de la vida humana independientemente de la

riqueza de la economía en la que los seres humanos viven, que es sólo una parte de la vida misma (p.32).

Por esta razón, el desarrollo se centra en ampliar las opciones que tiene el ser humano para tener la vida que valora. Así, como es fundamental trabajar en la construcción de las capacidades para que este desarrollo humano sea sostenible en el tiempo; vale decir, que el intelecto cognitivo del hombre sea puesto al servicio en su propio beneficio.

Es por eso que, en todos los estratos sociales, sean de clase: alta, media, media-baja y baja, sienten la inestabilidad mundial producto de los problemas que se han generado a raíz de la inseguridad personal, los continuos desastres naturales relacionados con el excesivo abuso y sobre explotación de los recursos no renovables, en sí, el hombre ha ocasionado daño permanente al ambiente natural, la lucha entre clases sociales, se ha incrementado la discriminación de razas, sexo, credos y el surgimiento de gobiernos autócratas, y otros que a la sombra y calor de la democracia

comenten todo tipo de atropellos a pueblos enteros enfrentados en escenarios políticos, guerras de carácter religioso y diferencias ancestrales, sumergiendo a esas comunidades enteras en el hambre y la miseria.

Frente a esta realidad, Vallaey (2005). se debe repensar el papel que tenga el hombre en realizar sobre la tierra, su modo de constituirse en sociedad; de ahí surgen varias interrogantes sobre la justicia social, el respeto a la vida, el rol como ciudadano planetario. Ya es un hecho indiscutible que el mundo no es ordenado en función de la humanidad, sino del interés económico y de poderío de unos pocos, la visión que se tiene de él está marcada por el cambio vertiginoso donde la verdad siga más que nunca en construcción la cual debe apoyarse sobre la base consensuada y no en unilateralidades.

Los argumentos expuestos, estimulan a reflexionar sobre la pertinencia de la Responsabilidad Social (RS), que tiene el Estado, la empresa y las comunidades, es decir, su articulación como estrategia de alianza para dar respuesta a la multiplicidad de

los problemas que hoy afectan y atraen la atención social mundial.

La estructura Estado-Empresa-Comunidad, se concibe por el hecho de que el Estado es la institución donde descansa consecuentemente el resto de las instituciones sociales y a su vez se cohesionan, la empresa como el pilar económico de la sociedad, la cual requiere realizar una introspección de su actuación y la comunidad como la dimensión básica de convivencia en sociedad, que hace posible la visibilidad y da vida a las estructuras antes expuestas, dejando por sentado que sin la sociedad no podrá expresarse ninguna acción de carácter social.

Una acción social, es la RS en sí misma, a criterio de muchos se ha convertido en la nueva estrategia corporativa del siglo XXI, donde las empresas deben adaptarse a este movimiento global, inclusive las nuevas tendencias de administración y gerencia apuntan a la inclusión del concepto en los planes de sostenibilidad a través del mercadeo.

El fenómeno de la globalización y los altos costos de operación en que incurren las empresas en las últimas

décadas, entre otros, exigen replantear sus procedimientos, modelos gerenciales, calidad de sus productos, optimizar gastos, también otras acciones orientadas a la búsqueda del logro de la eficiencia organizacional, eficacia del personal y economía en operaciones, que al final les permita ser más competitivas. Sin embargo, se debe considerar lo expuesto por Ángel (2011), "...las empresas venezolanas son entes que se nutren y obtienen ganancias en el contexto de la productividad de bienes y servicios orientados al consumidor final, como es la sociedad" (p.19);

por lo tanto, se debe atender y hacerse responsable de los problemas de sus integrantes, debido a que existen otros elementos diferentes en este entorno, que afectan y en muchos casos determinan el funcionamiento de las empresas. Estos se asocian a las condiciones, eficacia y características de las personas que en ellas laboran, quienes constituyen la fuerza creadora e innovadora empresarial y el entorno social como la dinámica del tejido social.

Desde la década de los 80 del siglo XX, el mundo de los negocios ha venido hablando en forma permanente de RS, y

ha surgido alrededor de ella elementos diferentes en su concepción. Al respecto Guédez (2008), expresa:

La incuestionable importancia de la RS ha despertado una creciente curiosidad, así como una amplia cantidad de especulaciones e hipótesis. Para algunos es más de lo mismo, otros dicen que es una moda pasajera, hay quienes sostienen que es una imposición que viene desde afuera, también existen los que la interpretan como un enclave organizacional e, incluso, aquellos que aseveran que ella es un artificio para nuevos negocios y desde luego, están los que preconizan que es un modelo de gestión. En fin, el asunto está rodeado por la resonancia de diferentes acepciones y argumentos, así como por resultados concretos que admiten ser objetivados (p.114).

En función a lo expresado por el referido autor, la diversidad de posturas, la tergiversación de términos, la diversidad conceptual, la poca información y divulgación de experiencias significativas asociadas a la RS, con otros aspectos a considerar en la investigación parecieran influir en

la percepción de la pertinencia de la misma como elemento previsto de solución, lo que obliga a seguir profundizando en el debate y revisar la realidad percibida.

Según Drucker (1999), "...las organizaciones están compuestas por un grupo humano de especialistas que se involucran en una tarea común, y en la medida en que éstas sean responsables de alcanzar esa tarea, causará un impacto en la sociedad" (p.62); por decirlo así, debe canalizarse como una oportunidad de inversión, siendo su retorno intangible, pero que con el tiempo su personal dará de que hablar en relación a su nivel de conocimiento y madurez profesional y la capacidad en el trabajo.

Por ello, esta observación o concepto se relaciona con la teoría de sistemas, la cual expone que todo organismo vivo (las organizaciones) al ser afectado, igualmente impacta el ambiente donde se desenvuelve. Esto hace reflexionar sobre la importancia de concebir la gerencia de la empresa, el Estado y las propias comunidades, no sólo desde el punto de vista de las variables laborales y de producción, sino

más bien considerar otros factores que la integran en lo social, como su personal, el colectivo dentro como fuera, la sociedad en general donde se desenvuelve.

Es así como se busca develar la realidad subyacente con la intención de generar una aproximación teórica gerencial que permita comprender el fenómeno y acercarse a la verdad a través de la percepción que cada uno de los actores involucrados, tienen sobre el mismo y la interacción existente entre ellos.

Propósito Teleológico General

Generar un constructo teórico gerencial para la pertinencia de la Responsabilidad Social por parte del Estado-Empresa-Comunidad, como alianza en respuesta a problemas sociales.

ORIENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes previos

Uno de los antecedentes relevantes es el de Medina (2012), en su estudio doctoral titulado: Modelo Teórico Gerencial de Evaluación de la Responsabilidad Social en el Sistema

Bancario Venezolano, desde la Perspectiva de la Teoría General de Sistemas y la Teoría de Stakeholders, la cual enmarcó la investigación en el paradigma positivista, con una cosmovisión realista, bajo una orientación metodológica cuantitativa

La investigadora concluyó que los resultados no evidencian el desarrollo de la RSC en la Banca Venezolana; además que la RSE debe mirarse como la forma más vanguardista de un considerable avance producido en el mundo entero en las últimas décadas, por lo que procedió a diseñar un modelo gerencial de evaluación de la RSE en el Sistema Bancario Venezolano.

Alonso (2012) en la investigación doctoral La Nueva Responsabilidad Social Universitaria: Una Mirada Fenomenológica de la Gestión del Servicio Comunitario, estudio enmarcado en la perspectiva cualitativa, desde el paradigma interpretativo en una dimensión epistemológica comprensiva, dialógica e intersubjetiva y con una metodología interpretativa y hermenéutica con el método fenomenológico-hermenéutico; lo que le permitió concluir a la investigadora que

los actores sociales dan diferentes sentidos y significados a la gestión del servicio comunitario y su relación con la RSE.

Bases Teóricas

Son varias las teorías que explican la RSE, que realizan las organizaciones, para Carroll (2000), Lantog (2001) y Mele (2004), quienes han permitido una comprensión del comportamiento de las empresas ante dicha responsabilidad social fundamentadas en las actividades de carácter económico para orientarse hacia aquellas de carácter social y éticas.

Las ideas de Carroll (ob,cit), explican la posibilidad de distinguir cuatro tipos de opciones de responsabilidad social que gestionan las empresas: (1) Responsabilidad Económica, buscan posicionar a las empresas para que éstas sean mucho más rentables para los accionistas, la cual se alcanza a través de la entrega de empleos excelentes a los empleados, quienes facilitan la producción de calidad necesitada por los clientes; (2) Responsabilidades Legales, buscan el cumplimiento de las normas, reglas y leyes del juego ya establecidas con

anterioridad; (3) Responsabilidad Ética, se puede transferir la moral organizacional para realizar lo correcto y justo, impidiendo desde un disciplinamiento voluntario la generación de perjuicios a terceros; (4) La Responsabilidad Filantrópica, otorgamiento de tiempo y dinero con la intención de alcanzar una obra en contribución voluntaria hacia la sociedad.

Por otra parte, Lantog (ob.cit) orienta su esfuerzo al estudio de cuatro focos de compromiso en cuanto al uso de los recursos que se emplean en las actividades de responsabilidad social: (a) La generación de ganancia como fin único; (b) la generación de ganancias en un ámbito limitado, entendida como la segunda postura económica de la responsabilidad social empresarial que va más allá del cumplimiento de la ley; (3) generación de bienestar social: visión ética a nivel superior, donde lo organizacional debe generar conciencia del perjuicio que se ocasiona a la sociedad y al ambiente y (4) generación de una nueva empresa de servicio comunitario, visión altruista donde la

organización usa recursos para ocasionar eficiencia y bienestar social. qué no se debe hacer o la necesidad de construir una sociedad mejor.

A estas dos posturas epistémicas acerca de la RSE se suma una tercera dada por Mele, publicado en el Journal Business Ethics; Agosto de 2004. Como punto de partida de su clasificación, los autores asumen la hipótesis de que las teorías y enfoques de RSC más importantes presentan cuatro dimensiones:

1. Teorías Instrumentales, la empresa es vista exclusivamente como un instrumento para la creación de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos.

2. Teorías Políticas, hacen referencia al poder de las empresas en la sociedad y un ejercicio responsable de dicho poder en el escenario político.

3. Teorías Integradoras, la empresa se centra en la captación, identificación y respuesta a las demandas sociales. se pretende legitimidad social con una mayor aceptación y prestigio social.

4. Teorías Éticas, basadas en la responsabilidad ética de las empresas para con la sociedad. Se fundamentan en principios que expresan qué se debe y

En el mismo contexto, se sostiene que lo que distingue al concepto actual de RS es el intento de gestionar dicha responsabilidad de manera estratégica y dotarse con los instrumentos adecuados para ello; en tal sentido, se trata de un enfoque comercial que sitúa las expectativas de las partes interesadas y el principio de perfeccionamiento e innovación continuos en el centro de la estrategia empresarial. Además, que la responsabilidad social depende de la realidad particular de cada empresa y del contexto específico en el que opera.

Junto a las teorías que explican la base conceptual de la RSE, es necesario revisar las teorías que sustentan la cooperación y los antecedentes históricos de los Sistemas Políticos y Económicos Contemporáneos con la intención de ubicar la RSE en un contexto de cooperación, normado por las decisiones políticas y económicas que permiten el surgimiento de paradigmas en la vida social.

Teoría Evolucionista y Cooperación

Evolucionar desde una perspectiva centrada en los seres vivos, se

fundamenta en una relación integral y de identificación de un individuo con su propia especie en un proceso de adaptación con la naturaleza, sin tal simbiosis no sería posible alcanzar niveles de evolución. Este principio se orienta en que las totalidades integradas se unen y forman redes infinitas de relación e interdependencia, bajo este enfoque sistémico las relaciones constituyen la base que sustenta la interacción que permite la cooperación.

La teoría fundamental del modelo evolucionista de la cooperación es presentado por Stewart, y citado en Arrieta de Bravo, (2000), dicho modelo es desarrollado por el autor en primer lugar, presentando las descripciones indiscutibles de las teorías evolutivas de la cooperación, luego describiendo las teorías originales para la evolución de la cooperación que son aplicables a sistemas culturales evolutivos, además de sistemas biológicos, y finalmente exponiendo las generalizaciones en gran escala pero con la ideología esencialmente política.

Teoría de la Responsabilidad Moral

Su defensor es el Dr. Emeterio Gómez (2009), quien invita a pensar

forzosamente en la responsabilidad social empresarial como la humanización del capitalismo.

Argumenta Gómez que la profunda crisis que hoy vive el modelo capitalista amerita introducirle cambios en su núcleo ético esencial, y para lograrlo hay que incorporar reformas en la concepción básica de la economía de mercado o de la sociedad capitalista, elaborando el concepto de responsabilidad moral empresarial, más allá de la responsabilidad social empresarial, sin llegar a poner en peligro la capacidad del sistema para producir bienes y servicios en forma masiva, ni reducir la competitividad, rentabilidad o capacidad de emplear.

Propone el citado teórico la noción de capitalismo solidario como la expresión final de la responsabilidad moral de la empresa, bajo los parámetros de búsqueda de la equidad, amor al prójimo y respeto a la dignidad humana, reforzar el poder moral del empresario para con los pobres.

Sistemas Filosóficos, Económicos y Políticos

El sistema filosófico, económico y de acción política, se fundamenta en la

defensa de la libertad de acción del hombre imponiendo como única limitante legítima la libertad de sus pares.

El Liberalismo

Según Montenegro, citado en el Manual Integral de Capacitación de Líderes, IFEDEC (2011), este sistema tiene dos connotaciones algo distintas por lo que refiere que: Hay dos liberalismos que, no obstante, su origen común, pueden representar posiciones antagónicas.

El primero es el que designa a la filosofía política de la libertad, progreso intelectual y ruptura de las cadenas que inmovilizan al pensamiento. El liberalismo significa actitud de renovación y avance.

El segundo es, el liberalismo económico nacido en el siglo XVIII cuando daban sus pasos iniciales el industrialismo maquinista y el capitalismo, o sea la teoría de *laissez faire* que traducido al español significa “dejar hacer”, dejar actuar a los individuos sin tipo de limitantes más allá del derecho de las demás personas (p.29).

Se destaca, que el liberalismo propugna la libertad del hombre respetando el derecho de los demás.

Como consecuencia del liberalismo económico surge el capitalismo, cuyo fin es la generación y acumulación de riqueza, basado en la propiedad privada de los medios de producción con la maximización del beneficio del o los empresarios sin importar el beneficio social.

Socialismo

Según Gibson y otros (2001), los definen como un sistema político y económico que tiene por objeto la socialización de los factores de producción sustituyendo la propiedad privada por modelos comunitarios o estatales de propiedad. Supone una liberación frente al exagerado valor otorgado por el liberalismo a los logros individuales y privados por encima del bienestar colectivo. Entonces, el socialismo rechaza las profundas diferencias e injusticias acrecentadas por el liberalismo a partir de la revolución industrial.

Democracia Cristiana

Sistema enfocado en dos dimensiones que son la dimensión espiritual cristiana conjugada con una dimensión social profundamente democrática, donde de acuerdo a Páez

(2010), el ser humano es considerado un universo dentro de la comunidad a la que el Estado está destinado a servir fundamentándose en los principios del bien común, la justicia social y la perfectibilidad del individuo y su entorno social.

La Democracia Cristiana ha dado origen a la aparición de la Economía Social y Ecológica de Mercado que propugna el libre mercado en el marco de la justicia social afirmando la posibilidad del crecimiento sostenible y sustentable. En este sentido, Páez (ob.cit), afirma la fundamentación de lo social en la economía.

En la Economía Social de Mercado, según el autor citado, la libertad y justicia son valores sociales fundamentales, forman los dos lados de una relación cuya tensión debe ser mantenida sin sobrecargar un lado a costa del otro. Además se debe evitar verla como un simple compromiso entre libertad y justicia social en la que una se subordina a la otra y viceversa, sino como un compromiso en el que ambos valores se complementan.

Mientras se reconozcan estos valores fundamentales además de la

seguridad y dignidad del hombre, la Economía Social de Mercado representa la fuerza que motoriza el bienestar y la paz social, pues busca conciliar la libre iniciativa privada con el desarrollo y progreso social a través de la justa redistribución de los recursos públicos fungiendo el Estado como rector y promotor de una sociedad comunitaria e igualitaria.

De lo expresado en estas concepciones, surgen posturas divergentes pero que a pesar de sus diferentes posturas teóricas intentan alinear un pensamiento amplio y plural no excluyente que permita orientar la acción social con el mundo económico y de mercado, sin embargo, a juicio del investigador aún no hay una teoría que verdaderamente integre la acción de la RS, pero establecida como una alianza, dando participación protagónica no a un solo actor, sino a los tres actores involucrados en la RS.

ABORDAJE ONTOEPISTEMOLÓGICO Y METODOLÓGICO

El estudio se fundamentó en el

paradigma interpretativo cuyos principios teóricos se soportaron en el método fenomenológico, debido a que ésta busca comprender la condición colaborativa que permitió un trabajo mancomunado entre Estado-Empresa-Comunidad, trinomio que encerró el eje neurálgico.

En este ámbito trifuncional, se buscó como subsanar las debilidades existentes interpretativas para revertirlas hacia una mejor condición en la calidad de vida ciudadana, entendida como la diversidad y heterogeneidad de cada ente en su rol de actuación en relación a la RS.

Se encontró múltiples realidades construidas por los informantes clave representados por los sujetos seleccionados de manera intencionada del sector empresarial, gubernamental y comunitario. Por lo que dicha información construida colectivamente, emergió de una configuración de los diversos significados que esos actores dieron a esa realidad en su medio y posteriormente se articuló para conocer divergencias y convergencias.

Este tipo de investigación de acuerdo a Coffey (2003). Permite al

investigador, conocer inicialmente el campo a estudiar "...acerque a él con problemas, reflexiones o supuestos. Para ello, se vale de la observación directa de la realidad, a fin de ir elaborando unidades de análisis..."(p.31).

En el plano ontoepistémico, la perspectiva adoptada concibe a los actores sociales, las instituciones que representan, el entorno y al propio investigador como un tejido reticulado, donde sus elementos interactúan uno al otro y las propiedades del conjunto son diferentes a cada una de ellas por separado, es decir, el fenómeno se estudia tal como se presenta, respetando como es percibido y vivido por los actores sociales entrevistados. Parafraseando a León (1988). es la fenomenología trascendental, como método permite describir el sentido de las cosas percibiendo los fenómenos de la conciencia, siendo su característica principal su intencionalidad.

La reflexión epistemológica es, connatural al estudio que se emprende. La epistemología tiene por objeto el estudio de las ciencias, se pregunta

¿qué es la ciencia? y discute la naturaleza del método y el valor del

conocimiento. La reflexión epistemológica se impone ante todo investigador de las ciencias sociales que explore la realidad social, en este caso, la empresarial, Estatal y comunidades, desde una óptica diferente, no lineal, la cual debe ser flexible, abierta y holística, asegurando la calidad de los resultados de la investigación.

El Estado-Empresa-Comunidad, atraviesan un momento crucial en el marco de la sociedad, en relación a las

alianzas que deben de existir en el contexto de la responsabilidad social, donde el cambio es constante, aunado a su compromiso por cubrir las demandas sociales en concordancia con la responsabilidad social de estas tres instituciones.

En la investigación se hizo uso de varias técnicas para obtener la información: Técnica de la Observación Participativa y la Entrevista Semi- Estructurada en Profundidad.

INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN APORTADA POR EL GRUPO DE ACTORES SOCIALES

ACTOR SOCIAL 1
CATEGORIAS DE ANÁLISIS ENCONTRADAS O EMERGENTES
1.1. La responsabilidad social se fundamenta en el impacto de las acciones positivas de las organizaciones que en el nivel gerencial generan en el medio.
1.2 El gerente del siglo XXI, debe tener la capacidad intuitiva para favorecer y auspiciar situaciones positivas sin tener que restar nada a su empresa.
2.1 Se observa demasiada improvisación en las instituciones del Estado.
2.2 El Estado no ha llevado a cabo una responsabilidad social digna de la población la cual está atrapada en un mar de incertidumbres y desatención.
3.1 Las Empresas no están exentas de las manifestaciones de poca valía demostradas en función de la responsabilidad social.
3.2 Las empresas realizan una tímida responsabilidad social.
4.1 Integración de las comunidades en Consejos Comunales.
5.1 El principio fundamental se encuentra la alianza entre el Estado, empresarios y las comunidades que articulados se orienten a resolver los problemas.

5.2 Manejo eficiente de los recursos que el Estado y las empresas asignan para la RS, es decir que los consejos comunales ejerzan verdaderamente contraloría social.

ACTOR SOCIAL 2

CATEGORIAS DE ANÁLISIS ENCONTRADAS O EMERGENTES

1.1 La RS constituye hoy acciones beneficiadoras que otorga la institución hacia el grupo de significantes internos y la comunidad en general, es un compromiso especial, sin presiones y manipulaciones.

1.2 Organizaciones asuman estructuras más flexibles al cambio y que éste se produzca como consecuencia del aprendizaje permanente de sus miembros.

2.1 El concepto de RS exige un nuevo rol de estas empresas con la sociedad.

2.2 Eficacia y características de las personas que en ellas laboran, quienes constituyen la fuerza creadora e innovadora de la empresa.

3.1 Una empresa socialmente responsable es aquella que conduce sus negocios en términos éticos de forma transparente, respeta las leyes en su amplio abanico, laborales, medioambientales, culturales, derechos humanos.

3.2 Las empresas son socialmente responsables, pues con su actuar, debe tener la capacidad de generar riqueza para el país y la región.

4.1 Elementos clave de la RS es lograr un equilibrio entre desarrollo económico y social, con sostenibilidad.

4.2 Participación, articulación e integración entre los ciudadanos(as), que permiten ejercer el gobierno comunitario orientado a responder a sus necesidades.

ACTOR SOCIAL 3**CATEGORIAS DE ANÁLISIS ENCONTRADAS O EMERGENTES**

1.1 Responsabilidad social, la puedo resumir en una serie de elementos comunes como: un punto de partida que está ubicado por encima del cumplimiento legal.

1.2 La Responsabilidad Social, constituye el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente

2.1 Medio eficiente para estimular la participación voluntaria de toda la ciudadanía, ello implica distribuir recursos y crear formas de trabajo que impulsen el equilibrio y el desarrollo armónico de la sociedad.

2.2 El sentido filantrópico, la necesidad de asegurar la lealtad de la comunidad en la que se asienta el Estado, en la búsqueda del incremento de la productividad, el trabajo, y el interés por obtener utilidades de carácter social.

3.1 Las empresas en general deben asumir su rol social, para lo cual deben adoptar una posición ética, moral y de responsabilidad social.

3.2 Resolver problemas sociales puntuales que aquejan a las sociedades, sino que respondan con instrumentos para satisfacer las necesidades sociales y amoldar su accionar a la moral y a la ética imperante.

4.1 La rs infiere una deuda y obligación moral hacia dentro y fuera de la empresa, el Estado y su medio.

4.2 El capital social al que se hace referencia, es aquel que genera en sí la RS. Comprende a la conciencia cívica, la solidaridad, la ética y demás valores que permiten la capacidad de fortalecimiento de todos los actores y redes sociales.

5.1 A través de las comunidades se hace un gran esfuerzo por mantener la moral alta en concebir la RS como acompañamiento fuerte entre la teoría y la práctica.

5.2 La existencia de la pobreza tiene su origen en una fuerte discriminación, gran parte de la culpa de esa deuda social le pertenece a las propias comunidades quienes no saben reclamar sus derechos que le pertenecen por principio, además cuentan con el respaldo de las leyes de la república.

REFLEXIONES SOBRE LOS SIGNIFICANTES Y SIGNIFICADOS

La RS, pese a ser voluntaria, no ha de ser vista como algo accesorio o como una moda pasajera, la cual la sociedad la retoma y luego de una efervescencia

la aparta de su línea y la despoja de toda misión concebible,

sino acentuarse como una política que han de adoptar las empresas, el Estado y el entorno comunitario.

Entonces significa garantizar el éxito de la acción social y ecológica no

filantrópica de las empresas, el Estado y las propias comunidades, integrando consideraciones sociales y ambientales en sus actividades. Tomar conciencia de estas prácticas implica comenzar a aplicarlas lo antes posible permitiendo a las Empresas, el Estado y las Comunidades articular bases de una competitividad sostenible a que asegure la convivencia en equidad y equilibrio, cada quien en su rol específico.

En lo particular, existen muchas empresas grandes, medianas y pequeñas que han incursionado desarrollando iniciativas de RS, y están dispuestas a ir incorporando acciones en este campo en su gestión de negocio, pero requieren orientación y planificación que permita que esa acción brinde resultados exitosos y se pueda mantener en el tiempo.

Al respecto las causas, que han influido en esta importante apertura según Desiato (2004), otorga gran mérito a la difusión mediática del concepto, a experiencias y casos concretos que han servido como "espejo" para muchas empresas e incluso al mismo Estado. No obstante, lo más significativo para las empresas

obedece a exigencias efectuadas por sus clientes, inversionistas o consumidores, es decir sus públicos, entre las que se cuentan indudablemente las comunidades.

De allí, que se diga que la RS, tal como se viene señalando va más allá del cumplimiento de las leyes y normas, dando por supuesto su respeto y estricto cumplimiento, no se puede imbricar los asuntos legales que son el asidero fundamental de la estabilidad del país. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio laboral, Estatal, comunitario y el ambiente son el punto de partida con la responsabilidad social.

El cumplimiento de toda normativa vigente debe corresponderse con la RS, también con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RS, si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Bajo este concepto de administración y de *management*, se engloba un conjunto de prácticas,

estrategias y sistemas de gestión moderna en las empresas, la cual se inserta el Estado como la mayor empresa en el ámbito nacional y las comunidades como empresa que recibe los beneficios de sí mismos, teniendo como centro el talento humano de toda organización y, buscando un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social, cultural, político y ambiental.

Razones observadas en los antecedentes de la RS, los cuales se remontan al siglo XIX en el marco del cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad.

Visto desde la RS, se trata de adelantar un liderazgo que transforme, que sea capaz de elevar niveles de conciencia desde los más insipientes hasta los más trascendentes, que sean

entre los interesados y los afectados por los servicios universales como derechos sobre el desarrollo humano, o de una anticipación de los intereses de los afectados, sobre todo, cuando éstos se ven impedidos en participar realmente de los debates, tomando

observables en los representantes institucionales del Estado, la Empresa, la Comunidad, y el ciudadano.

En la propuesta se reconoce a la RS como un cambio organizacional a nivel de las empresas, el Estado y la comunidad, y su accionar con un potencial emancipador cuando es impulsada por un liderazgo moral y ético visible, que no se queda en la preocupación solamente, sino que se ocupa de poner acciones en práctica para el logro de objetivos, de hacer las cosas de manera correcta, con beneficios para todos los que operan sean o no los beneficiarios directos de estas acciones.

En relación al fundamento ético, debe expresarse a través de la definición de lo que es bueno hacer o dejar de hacer, potenciando la negociación o diálogo permanente

como ejemplo las generaciones futuras, quienes aún se insertan en lo silente.

Asimismo, se promueve en divulgar una teoría gerencial que sea valedera para el mundo empresarial, el Estado y comunidades representadas en la sociedad civil y en los novedosos

Consejos Comunales, es allí, donde se involucran las empresas en torno de la RS como un cambio organizacional, además, representa una propuesta eficiente para coadyuvar en la gestión empresarial, estatal y comunitaria centrado en valores éticos y morales, puestos en práctica para caracterizar el ser y tener:

FASE	DESCRIPCIÓN
Necesidad del Cambio Organizacional	
1	Establecer indicadores de gestión internos eficaces que aporten la información necesaria para detectar una necesidad de cambio organizacional, orientado a la RS, en las organizaciones Estado-Empresa-Comunidad, como alianza en respuesta a los problemas sociales.
2	Aprovechar la información aportada por los actores sociales o representantes de cada organización para detectar necesidades de cambio.
3	Recurrir a la información aportada por los centros tecnológicos para conocer la situación actual del sector y lo que están haciendo otras empresas como fuente externa para detectar necesidades.
4	Difundir la necesidad de cambio entre los miembros de las organizaciones Estado-Empresa-Comunidad.
Diagnóstico del Cambio Organizacional	
5	Recopilar y analizar la información necesaria para conocer la situación actual tanto del factor tecnológico y administrativo, político y comunitario a modificar como de aquellos otros factores que vayan a apoyar este cambio organizacional: estructural, personal y/o cultural en el Estado-Empresa-Comunidad como alianza en respuesta a problemas sociales.
Planificación del Cambio	
6	Definir de forma clara los objetivos que se pretenden alcanzar a través del cambio organizacional sobre la Responsabilidad Social en un contexto del Estado-Empresa-Comunidad como alianza en respuesta a problemas sociales del estado Yaracuy, que se va a llevar a cabo.

4	Detallar las actuaciones que se van a llevar a cabo en el factor tecnológico, así como, todas aquellas relativas al factor estructural, de personal y cultural para que apoyen al factor origen del cambio.
Implantación del Cambio	
7	Llevar a cabo la implantación del Constructo Teórico Gerencial propuesto sobre SR para la pertinencia de la RS por parte del Estado-Empresa-Comunidad como alianza en respuesta a problemas sociales, y en aquellas actuaciones, relevantes al reto de factores, que van a apoyar a conseguir el éxito de los cambios.
8	Para conseguir una buena evaluación y control del cambio es importante disponer de sistemas de información eficaces que recojan a tiempo real los resultados que la implantación del cambio va produciendo.



CONCLUSIONES

Argumentación del Constructo Teórico Gerencial sobre Responsabilidad Social como un Cambio Organizacional

Se debe estar consciente de la extrema heterogeneidad o diversidad que presentan las empresas, la concepción política del Estado y las Comunidades en sí mismas. Para Julien (2005), las empresas de orden mediano y pequeñas son negocios que por lo general no se ajustan a unos parámetros ordenados sino que muchas dependen de la industria en la cual operan y de las personalidades de aquellos que los dirigen.

Por tanto, en lugar de generalizar listados de factores claves para el éxito de la RS como un cambio organizacional en estas empresas, se ha optado por adaptar un Constructo Teórico Gerencial para la pertinencia de la RS, parte del Estado–Empresa-

Comunidad, como alianza en respuesta a problemas esenciales de carácter social. Recogido en el esquema del gráfico.

Para cada una de las partes del Constructo Teórico sobre la RS como: Estado, Empresas-Comunidad, se señalan los errores más comunes cometidos por estos entes, asimismo, se aportan soluciones y herramientas que les ayudarán a conseguir el éxito deseado en esta materia de manera plena y oportuna, por cada uno de los entes involucrados.

Factores de Cambio Organizacional en el Estado-Empresa-Comunidad

Uno de los factores más importantes de éxito en las empresas, el mismo Estado y las Comunidades lo constituye sin duda el avance de la tecnología, por considerarse como la forma más inmediata de conseguir una ventaja competitiva (Simon, 1996 en Yeh-Yun, 1998), por ello la mayoría de los cambios que se llevan a cabo tendrán como factor origen la Calidad Total, lo tecnológico y como una

nueva visión gerencial emerge la RS (adquisición e implantación de novedosos procesos gerenciales, nuevos equipos, informatización de los procesos, introducción de nuevos productos, y fortalecer nuevas iniciativas dirigidas a la RS...).

Sin embargo, estos cambios en especial los tecnológicos al no ser apoyados por el resto de factores, sin el respectivo análisis de la interrelación que existe entre ellos, implica, no controlar las alteraciones que estos otros factores sufren.

Para lograr éxito en un cambio tecnológico, en la mayoría de los casos se requiere: rediseñar la estructura organizativa para obtener la distribución del trabajo y de la autoridad óptima ante el nuevo cambio, dar la formación necesaria al personal para saber utilizar la nueva herramienta técnica e incluir en la cultura de las Empresas, el Estado y las Comunidades como alianza en respuesta a problemas sociales, las nuevas normas y reglas que el cambio tecnológico ha aportado.

Cambio Organizacional en el
Trinomio Estado-Empresa-

Comunidad, Alianza en Respuesta a Problemas Sociales, Orientados a la RS

Al igual que en el conglomerado de las organizaciones, para llevar a cabo un cambio en una empresa, en el interno estructural de la gerencia del Estado y en la orientación social comunal, es necesario seguir todas las fases incluidas en el Constructo Teórico Gerencial sobre Responsabilidad Social para la pertinencia de RS del Estado-Empresa-Comunidad como alianza en respuesta a problemas sociales; sin embargo, debido a su problemática diaria y a la visión a corto plazo de éstos entes, no cumplen estas fases de una forma estructurada, sino que por lo general utilizan la intuición. Se requiere abordar entonces los problemas según se plantean, precisando un proceso muy definido de antemano donde se establezca una clara distinción entre cada una de las fases permitiendo al personal saber en todo momento donde se encuentran según la planificación.

Como Operar La Alianza Estado-Empresa-Comunidad

Para operar la alianza entre el trinomio Estado-Empresa-Comunidad, se trata de un entramado reticular que se visiona bajo una estructura integral; asimismo, el esquema se fundamenta y atiende a todas las líneas de acción expuestas en el Constructo Teórico Gerencial fundamentado en la RS.

El plan se redimensiona bajo la premisa hacer-hacer, en ningún momento se edifica sobre los escombros o ruinas ya existentes, sólo obedece a un modelo particular, novedoso, que está al margen de la concepción como hasta ahora se ha ejecutado las funciones y manejos de gestión en el referido Estado en función de la responsabilidad social.

El esquema complementa el Constructo Teórico Gerencial fundamentado en la RS, que viene a llenar la brecha existente de lo que se hace con lo que se quiere que sea la gestión de integración en estas organizaciones, las cuales mediante una alianza dará los inicios

a la concepción de cómo avanzar en el mejoramiento de la gerencia de las localidades, asimismo romper con el estigma de que la Empresa privada, el Estado y las Comunidades no se puedan articular para la búsqueda de las soluciones de los problemas existentes sin caer en el juego filantrópico o la politiquería.

Se trata de la naturalidad para la acomodación de cómo percibir, plantear y actuar frente a algo que durante el tiempo ha actuado en forma desconexa y que cada día se aleja más en razón que cada uno de esos elementos quiere sacar partido de lo que hace.

Al desglosar por separado cada una de las organizaciones involucradas se puede realizar un resumen muy puntual sobre estas:

El Estado: es quien debe gobernar con sensatez para las comunidades, dar directrices serias sin ambigüedades para los empresarios, donde se redunde en el respeto al marco jurídico vigente, ello implica el respeto a la propiedad privada, dar razón a la forma de una gestión dinámica para que el

empresario que quiera invertir pueda hacerlo de forma fácil, sin temores, en cuanto a la RS con el sólo hecho de llevar una gestión gerencial eficiente, ya se encuentra inserto en el modelo teórico innovativo propuesto.

La Empresa: quien es la que efectúa operaciones productivas con el ánimo de que su organización lidere el ramo en donde se desenvuelve, irá creando una matriz de progreso permanente en la localidad, ello apertura fuentes de empleo, progreso, beneficios económicos y sociales a sus stakeholders, acciones sociales en su entorno y en el campo de acción de la RS. Se puede señalar que el futuro progresivo de las localidades esta en función de las alianzas que se hagan entre el Estado y las Empresas, allí, una vez más queda demostrada la capacidad integrativa del Constructo Teórico Gerencial fundamentado en la RS.

Las Comunidades: se benefician en forma directa de los cambios organizacionales que se den entre el Estado y las Empresas, esta articulación realmente es el apéndice de la RS para las comunidades,

quienes contarán en su territorio con empresas comprometidas y dispuestas a abrir fuentes de empleo, desarrollo tecnológico y económico para la comunidad, paralelamente mientras se abren las puertas de nuevas empresas la comunidad se fortalece y así evitará la migración de esos ciudadanos a otras regiones del país.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alonso, P. (2009). **La Nueva Responsabilidad Universitaria**. Universidad Yacambú. Barquisimeto, Venezuela.
- Amartya Sen (1998). Premio Nobel de Economía, reflexiones econométricas. México: McGraw Hill.
- Ángel, J. (2011). **La Gestión de la RSE de las Empresas Públicas desde el Enfoque de Seguridad Alimentaria**. Universidad Yacambú. Barquisimeto.
- Arrieta de Bravo, G. (2000). **Teoría Fundamental del Modelo Evolucionista de la Cooperación**. Barcelona, España. Gedisa
- Carroll, G. (2000). **La Responsabilidad Social de las Empresas en la Prensa Española**. Universidad Rey Juan Carlos. España. Tesis Doctoral.
- Coffey, A. (2003). **Datos e Información Cualitativa**. Colombia: Imprenta Universidad de Antioquia.
- Desiato, M. (2004). **El Hombre en la Teoría de la Administración. Antropología y Ética en el Ámbito de la Organización y Gerencia de Empresas Caracas**. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Drucker, P. (1999). **Las Nuevas Realidades**. Editorial Suramericana. Buenos Aires, Argentina.
- Gómez, E. (2009). **Capitalismo Solidario Vs Socialismo del Siglo XXI**. Edit. Fuera de Serie. Caracas.
- Guédez, V. (2008). **Ser Confiable, Responsabilidad Social y Reputación Empresarial**. Edit. Planeta.
- Gibson, J. El al. (2001). **Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura y Procesos**. Santiago de Chile. McGraw Hill.
- Julien, Pierre-Andre.(2005). **Small Businesses As a Research Subject: Some Reflections on Knowledge of Small Businesses and its Effects on Economic Theory**. Small Business Economics, No 5, pp. 157-166.
- León, J. (1988). **Método y Técnica de la Investigación Cualitativa**. Universidad de Guadalajara. México.
- Lantog, M. (2001). **La Cara Humana del Cambio**. Madrid. Edit. Morata.
- Martínez, M. (1999). **La Investigación Cualitativa, Etnográfica en Educación**. México: Editorial Trillas.
- Martínez, M. (2009). **Paradigma Emergente**. Editorial Trillas. México.
- Medina, R. (2012). **Modelo Teórico Gerencial de Evaluación de la RS en el Sistema Bancario Venezolano**. Doctoral. Universidad Yacambú.
- Mele, T. (2004). Posturas epistémicas acerca de la Responsabilidad Social

Empresarial. Publicado en el Journal Business Ethics; Agosto de 2004.

Páez, T. (2010). **Responsabilidad Social Empresarial XIX Seminario Internacional AISO**. Editorial CEC, S.A. Caracas.

Yeh-Yun Lin, C. (1998). **Success Factors of Small and Medium Sized Enterprises in Taiwan: An Analysis of Cases**. Journal Of Small Business Management, Vol. 36, N. 4, Pp. 43-56.