

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL SECTOR FINANCIERO VENEZOLANO**THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE VENEZUELAN FINANCIAL SECTOR****Orlando Canelones**ocanelones@gmail.com**Williams Aranguren**waranguren30@gmail.com**Paola Lamenta**paolalamenta@gmail.com

Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Valencia, Venezuela

Recibido: 10/10/2018 - Aprobado: 18/02/2019

Resumen

El objetivo del presente artículo es discernir acerca del rol del sector financiero venezolano y su gerencia, en el emprendimiento de acciones de responsabilidad social empresarial (RSE), como una vía para mantener la sostenibilidad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) a la vez que contribuye de manera pertinente con la satisfacción de las necesidades sociales de sus grupos de interés. Este estudio se aborda desde una perspectiva de análisis documental, para concluir que la RSE es una gran oportunidad para implementar nuevas miradas a la cuestión social, en el cual se unan comunidades de intereses alrededor del logro de metas sustanciales, que reviertan los indicadores negativos y las brechas que hoy son críticas en nuestro país.

Palabras Clave: Responsabilidad social empresarial, PYMES, gerencia, sector financiero.

Abstract

The objective of this article is to discern about the role of the Venezuelan financial sector and its management in the undertaking of corporate social responsibility (CSR) actions, as a way to maintain the sustainability of small and medium enterprises (SMEs) at the same time that contributes in a relevant way with the satisfaction of the social needs of its stakeholders. This study is approached from a documentary analysis perspective, to conclude that CSR is a great opportunity to implement new perspectives on the social issue, in which communities of interest are united around the achievement of substantial goals, which reverse the negative indicators. The gaps that are critical in our country today.

Keywords: Corporate social responsibility, management, financial sector

Introducción

El rol del sector financiero en el desarrollo económico y social de un país es un tema que cada día adquiere mayor importancia, y se ha hecho más evidente en tiempos de incertidumbre, a partir de los cambios dinámicos a nivel económico, la naturaleza tensa de las relaciones comerciales bilaterales y en general los aspectos asociados a la globalización, donde la comunicación traspasa las fronteras, permitiendo ver más de cerca los problemas del país y de las empresas, especialmente las pequeñas y medianas empresas (PYMES), las cuales constituyen un sector significativo en la producción total del país..

Es tan grande la responsabilidad de este sector frente al entorno en el cual se desenvuelve, que la realidad presente incide notablemente en su reputación, imagen y relaciones con las diferentes organizaciones, sectores y grupos de interés, haciéndose necesario incursionar en acciones sociales que vayan más allá de su gestión empresarial, en pro del desarrollo de productos y servicios que permitan cubrir las necesidades de la población más desasistida.

Es en este ámbito donde el sector financiero debe asumir un papel protagónico, más activo y emprender acciones hacia una Responsabilidad Social Empresarial (RSE), visto como práctica que marque una diferencia, muestre sus grandes dimensiones y beneficios, que permita al sector impulsar y proyectar su imagen institucional, ratificando su posición de liderazgo en el desarrollo de iniciativas que contemplan la cultura como herramienta de cambio y transformación social.

En los últimos años, el sector financiero venezolano, como muchos otros sectores, ha sentido la necesidad de apuntalar la tendencia mundial existente

de una nueva visión de la empresa privada, y la redefinición de su papel dentro de la sociedad y frente al Estado. Es así como, en su gran mayoría, manifiestan un especial interés en desarrollar iniciativas que conlleven a incluir dentro de sus estrategias de negocios, las acciones propias de una empresa socialmente responsable, existiendo el compromiso de ser mucho más activas dentro de las comunidades en las cuales se desenvuelven.

Tal como lo expresa Urdaneta (2008):

En la actualidad las empresas requieren de un buen entendimiento de la sociedad, no sólo en términos de producción, sino también requiere de una experiencia de vida social, como lugar de aprendizaje, como expresión de acciones filantrópicas y de responsabilidad social. (p. 52).

De lo anterior se desprende una tendencia globalizada de las empresas a considerar el mundo más allá de sus limitadas fronteras, tomando conciencia del entorno y su significado en términos de las funciones y el papel que juega la organización en el mismo, la vida social, conformada por las experiencias que las personas tienen alrededor de una actividad productiva, unos productos o servicios que se ofrecen y su impacto en la población.

Cónsono con lo planteado, Sánchez (2011, p. 77) afirma que: “*se debe promover una nueva gerencia humana, cuyos aspectos políticos centrales y estratégicos son: la justicia social y la equidad económica*”. De esta forma, a través de los términos “justicia social y equidad económica” se engloba una cantidad de conceptos que abarcan las subjetividades que la tradición empresarial ha dejado al margen, en la cual el producto de la empresa se mide en término de impactos positivos y negativos, abocados a niveles macro, como

por ejemplo, justicia y equidad en la disposición de los bienes y servicios y la distribución de la riqueza.

Al considerar la esencia de la RSE y la existencia de un interés sobre este particular, enmarcado en un proceso reflexivo acerca de las nuevas prácticas gerenciales, las cuales son enunciados representativos de las diversas corrientes administrativas presentes hoy día, se deduce que tanto en la sociedad como en el sector empresarial que incluye también a las PYMES, están en camino de establecer estrategias conducentes para alcanzar altos niveles de responsabilidad social empresarial.

Es por ello que al hablar de RSE del sector financiero y al incluir a las pequeñas y medianas empresas, se establece un enlace entre las grandes empresas del sector, las PYMES, la sociedad, y por qué no, las microempresas, pues según resalta Martínez (2011):

La microempresa como unidad fundamental en la economía de los países en desarrollo, se encuentra rodeada de un sin número de fuerzas económicas, políticas y sociales; entre ellas el factor institucional, el cual surge como una corriente teórica que privilegian al individuo como el responsable de la forma en que maniobran los sistemas organizacionales tanto públicos como los privados. Es por ello, que se requiere del abordaje de la Responsabilidad Social donde se evidencien los efectos en la toma de decisiones de las organizaciones sobre todo en los aspectos sociales; este hecho demanda de la atención de la gerencia tanto en los aspectos externos como en los internos de las organizaciones, públicas y/o privadas a fin de establecer estrategias que permitan lograr el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y la microempresa desde el contexto de la responsabilidad social y de mejora continua. (p. 108).

De esta manera el individuo, como parte del entramado organizacional, representa un segmento fundamental de la óptica empresarial, pues la actividad productiva y gerencial, vista desde las relaciones sociales y la RSE, puede establecer mejoras continuas y sustanciales que contribuirían con la sostenibilidad de la empresa. Todo lo anterior determina que a través del discurso y su puesta en práctica, hay producción de conocimiento en el tema de la RSE, considerando teorías implícitas reguladas por esquemas conceptuales y de acción, en fin, paradigmas.

En este sentido, se pretende hacer una contribución al conjunto de conocimientos sobre el tema, ya que el mismo proporciona importantes referencias sobre la responsabilidad social empresarial de naturaleza empírica, aplicables por los gerentes de las PYMES, con la finalidad de mejorar su gestión del conocimiento y la eficacia de sus firmas, manteniendo la aceptación y el reconocimiento social y de sus grupos de interés.

A partir de lo anterior, se busca discernir acerca de los ámbitos que pueden influir favorablemente la labor de acción social del sector financiero venezolano, en el proceso de acceso al financiamiento de las PYMES, en el cumplimiento de las funciones gerenciales de los involucrados en la aplicación de la RSE.

Se analiza si a través de esta aplicación, se permite al sector financiero, obtener una buena relación con todos los miembros de su ámbito de acción, que pueda lograr así, repercutir positivamente en el desarrollo armónico de las PYMES y de su comunidad, que permita mejorar la calidad de vida y elevar la productividad, sustente los cambios en la concepción del compromiso en el cual se intenta trascender el sistema de responsabilidad social empresarial, a través de la función gerencial.

La gerencia en el sector financiero.

En la actualidad se han producido cambios que permiten a la gerencia establecer o adoptar nuevas estrategias que le permita mantenerse activa, operativa y productiva, donde se fomenta la participación de los trabajadores en todos los quehaceres de la organización, proporcionando valor y bienestar al desarrollo de los mismos, así como a las comunidades donde hacen vida.

Así lo sugiere Hernández (2005, p. 4) quien explica que: *“La gerencia debe enfrentar hoy en día la posibilidad de adaptarse o perecer ante los nuevos retos, adecuarse implica flexibilizarse lo cual refiere la incorporación de nuevos enfoques y desechar métodos que ya no están acordes con las realidades”*.

Es por ello que la gerencia, a través de la responsabilidad social, ha logrado extenderse a nuevos horizontes, permitiéndole fundamentar sistemas de valores, basados en el respeto a los derechos humanos y en normas cívicas, como la tolerancia, respeto, diversidad y pluralismo, entre otros.

Todo lo anterior se puede relacionar con la gerencia y la administración financiera, pues la gerencia se basa en el aprendizaje de las personas, quienes deben procurar ser lo más eficiente posible, en todas las áreas que involucra la gerencia y la administración, haciendo a las organizaciones más productivas.

En este sentido Zambrano (2011), expone que los gerentes tienen como tarea principal, no solo alcanzar los más altos estándares en su desempeño, sino también el dominio de los saberes implicados en cómo hacer para que las intenciones de las organizaciones se conviertan en hechos concretos, con una

cultural gerencial con sentido humano, marcada por la preocupación de entender este fenómeno dentro de la empresa. De esta manera, no es suficiente con los conocimientos para tener un buen desempeño gerencial, sino que se requiere, además, de habilidades, saberes cotidianos, que pueden basarse en la experiencia, para materializar los objetivos de las empresas. Se trata en pocas palabras, de rescatar el sentido último de la función organizacional, lo humano. La gerencia financiera no es ajena a los preceptos expuestos con anterioridad, aunque pareciera ser menos sujeta a la subjetividad. No obstante, al basarse en la toma de decisiones, donde el principal componente es lo humano, se enmarca perfectamente en este contexto.

Al referirse a la gerencia financiera, Francés (2005), establece que sus fundamentos esenciales deben basarse en la toma de decisiones, la cual abarca categorías de importancia como: inteligencia financiera, formulación de presupuesto de capital, gerencia de capital, política de dividendos, fusiones, adquisiciones, tesorería, financiamiento a largo plazo, manejo de impuestos, gerencia del riesgo y relaciones con la comunidad financiera.

De igual manera, el mismo autor expresa que el área funcional más descentralizada de la organización es la gerencia financiera, donde la mayoría de los procesos de esta área logran ventajas importantes al consolidarlos para la empresa en su conjunto; en otras palabras, la agrupación de los procesos permite un nivel de gestión más eficiente.

Lo anterior revela un nuevo escenario, en el cual destaca la importancia de la gerencia financiera, que tiene como reto, incorporar la toma de conciencia a nivel de la responsabilidad social empresarial. Como lo afirma Vargas (2014):

Gestionar la sostenibilidad y la responsabilidad empresarial desde un enfoque de creación de valor compartido supone un cambio de paradigma, pues las empresas rara vez han abordado los problemas de la sociedad desde la perspectiva del valor y se han limitado a tratarlos como temas periféricos. (p. 215).

Este autor plantea un binomio crucial para las organizaciones, como lo es la sostenibilidad y la responsabilidad empresarial, vistos como un proceso de gestión. El primer elemento es fundamental para que la empresa perdure en el tiempo y pueda accionar, lo que ha sido la razón de ser de estas instituciones a lo largo de los años. El segundo elemento, la responsabilidad, responde a la naturaleza del hacer de las cosas, refiere el reconocimiento del usuario o el cliente, la comunidad en la que opera, el sector y el medio ambiente, entre otros elementos, y actuar en función de los mismos.

Igualmente se refiere a la gestión de estos dos elementos, en el cual la gerencia surge como protagonista para implementar las acciones conducentes a materializar el proceso de producción de la organización con un sentido diferente, en el cual empresa, trabajador, comunidad y sociedad, comparten valores, en una simbiosis que implica ganar-ganar. Esto puede ser aplicado a cualquier organización, indistintamente de su tamaño (grande, mediana, pequeña o micro) y su naturaleza (producción, servicio o comercio).

Ante esta realidad presente en la gerencia, es necesario crear un sistema dentro de la gerencia financiera que instaure la formación, desarrollo y crecimiento a nivel gerencial, con una capacitación técnica y que establezca la formación de valores, ya que los gerentes del área financiera, están en la capacidad de desarrollar proyectos de RSE y coadyuvar tanto en las organizaciones en las cuales se desempeñan, como en su entorno, lo cual incluye a otras PYMES que requieran algún tipo de apoyo, como por ejemplo,

el financiero, a cuyo acceso estas empresas se ven bastante limitadas por no generar tanta confianza ante el sector financiero tradicional.

La responsabilidad social empresarial del sector financiero y las PYMES

En la actualidad las organizaciones requieren de un buen entendimiento con la sociedad, no sólo en términos de producción, consumo, oferta y demanda, sino también en el ámbito de vida social, como expresión de acciones filantrópicas y de responsabilidad social.

El término de RSE, representa la manera de cómo las empresas, conjuntamente con la sociedad, pueden mejorar la calidad de vida de la gente. Como ejemplo de ello, se han desarrollado múltiples acciones tendientes a implementar medidas de protección del medio ambiente; dentro de este contexto se han incorporado muchos sectores, grupos, organizaciones no gubernamentales y activistas ambientales, que participan en alianza con las comunidades, empresas e instituciones financieras en aras del bienestar de las comunidades. No obstante, aunque no deja de ser importante, las acciones de RSE no deben concentrarse sólo en áreas específicas como el medio ambiente o el deporte, por lo que se hace necesario que las empresas incursionen en el diagnóstico y conocimiento de los intereses de las comunidades aledañas para definir acciones más precisas tendientes a solucionar problemas de manera estructural y con alto sentido de pertinencia social. Esto la llevaría a obtener el reconocimiento de los grupos de interés.

De tal manera que la RSE debe responder a acciones planificadas, expresas, dirigidas a conseguir metas establecidas en pro del mejoramiento de la calidad de vida de las personas y comunidades, actuando con y para la gente. En consonancia con esta idea, Machado (2014) expresa que:

...la Responsabilidad Social va más allá de un sentimiento filantrópico y esporádico, siendo una nueva conciencia empresarial que involucra a una multiplicidad de actores y apunta más allá de los compromisos laborales de la empresa, hacia el mejoramiento de sus trabajadores y también de las comunidades y el desarrollo social. Significa también que la búsqueda de la máxima rentabilidad no está reñida con la producción de beneficios sociales y que la empresa cobra una nueva imagen ante la sociedad y ante los consumidores desarrollándose tanto en la dimensión interna: trabajadores, clientes, accionistas, proveedores, pero también en la dimensión externa: comunidad de su entorno y sociedad. (p. 173).

En este marco, el sector financiero en la actualidad desempeña una tarea importante en el desarrollo de la economía, ya que tiene la capacidad de acelerar o dilatar los procesos decrecimiento económico y en consecuencia, el bienestar de la sociedad.

Asimismo, el entorno institucional de este sector hace posible la interconexión con otras empresas, y la toma de decisiones va orientada a la posible resolución del problema económico de la sociedad, donde la tarea que se orienta hacia la asignación de recursos escasos, con el objetivo de encontrar el beneficio, se realiza de forma individual o colectiva.

Ante esta complejidad económica, resalta la importancia del apoyo que deben tener las pequeñas y medianas empresas en el acceso al financiamiento oportuno, pues esta actividad compleja, involucra de forma implícita al ser humano, contextualizado en todos los ámbitos de su comportamiento, tales como, lo jurídico, social, político, cultural y social.

Una de estas estrategias para el financiamiento oportuno puede ser la Alianza Social, descrita por Janssens (2014) de la siguiente manera:

La Alianza Social es una idea potente que por ningún motivo se debe dejar de lado o debilitar, sino todo lo contrario. La cooperación entre las empresas y organizaciones sociales es fundamental y debemos crear entre ellos más lazos y reflexiones para seguir aclarando el papel de cada uno y para elaborar novedosos proyectos en común. (p. 169).

Este apoyo oportuno requerido por las PYMES puede ser en forma de alianza social, ya que de tener el apoyo financiero, estas empresas se pueden hacer más productivas y estarían en capacidad de generar e incrementar el empleo, creando condiciones de bienestar social en sus trabajadores y por ende, contribuyendo en su calidad de vida. Empresas y organizaciones sociales unidas pueden desarrollar comunidad de intereses que benefician a ambos, sin que necesariamente pierdan rasgos de su propia naturaleza, pues la visión tradicional resalta las contradicciones entre estos dos ámbitos en lugar la simbiosis existente de hecho.

Complementando lo anterior, Vidal (2014) sostiene que:

Las pequeñas y medianas empresas no disponen de los recursos financieros, humanos y el tiempo de que disponen las grandes empresas para destinarlos a estudiar y confeccionar instrumentos e índices que permitan informar y contabilizar las prácticas en responsabilidad social corporativa realizada.(p. 174).

Este autor expresa que existe una solicitud de la Comisión Europea, dirigida a las grandes empresas para que lideren la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y mediante acuerdos animen y fomenten a las PYMES, que son sus proveedores, que vayan introduciendo progresivamente la RSC en todas sus operaciones y la evaluación y comunicación de su desempeño en los ámbitos económico, social y medioambiental.

De allí la importancia del apoyo que debe existir de parte del sector financiero, para que las PYMES tengan acceso oportuno al financiamiento, y con ello lograr incrementar el impulso necesario para que estas últimas también sean socialmente responsables. Las grandes empresas dependen en gran medida de las PYMES, como proveedoras de bienes y servicios intermedios en su proceso productivo, de allí que la cuestión del financiamiento y acceso al mismo por parte de las PYMES, no sea una cuestión sólo del sector financiero, sino de la sociedad en general.

Janssens (2014) indica que la RSE está asociada a la transparencia de la empresa en sus actuaciones y cuentas contables, a la relación horizontal entre todos los involucrados y a su involucramiento en la realidad del entorno, y no siempre todo es fácil, cuando especialmente en el momento actual que atraviesa Venezuela, las desconfianzas mutuas se han polarizado con todas sus consecuencias. No obstante, sin duda, es también una ocasión por excelencia, para repensar y redefinir el enfoque de la RSE.

Se hace imprescindible actuar sin mirar atrás y poner en marcha la RSE, pues lo primordial es la gente, con su comunidad, las cuales necesitan de sus empresarios la ayuda necesaria para lograr el bienestar y altos estándares de calidad de vida. Empresa, comunidad, Estado y políticas concertadas en función de lograr un bien común, con la centralidad puesta en lo humano y su calidad de vida, es un buen inicio para el desarrollo sostenible y materializar la tan anhelada idea de progreso.

En esta materia el sector financiero indudablemente tiene una gran responsabilidad, pues en la sociedad contemporánea le ha tocado jugar un papel preponderante en las nociones de desarrollo y progreso económico, que no obstante, no siempre se materializan en bienestar social, consolidándose

una deuda social que es necesario revertir. La RSE es una gran oportunidad para implementar nuevas miradas a la cuestión social, para la conformación de un tejido social diferente en el cual se unan comunidades de intereses alrededor del logro de metas sustanciales, que reviertan los indicadores negativos y que hagan mella en las brechas que hoy son críticas en nuestro país. Apostar a las PYMES, visto el gran número de estas en el país, los empleos que generan y los bienes y servicios que ponen a disposición de la sociedad, puede resultar un premio ganador.

A manera de reflexión

En el sector financiero venezolano, existe un gran desafío para establecer nuevas estrategias en la toma de decisiones que conlleven y permitan a la gerencia interpretar los ámbitos que influyen en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial del sector. Este gran desafío, debe estar acompañado por decisiones acertadas, en el cual se beneficien a todos los integrantes de la organización, a las PYMES, y por supuesto a las comunidades donde están establecidas.

En consecuencia, se puede inferir que la gerencia en el sector financiero venezolano, a través de la RSE, tiene la oportunidad de evaluar continuamente las debilidades y las fortalezas de todos los ámbitos en los que se encuentra inmerso el sector, logrando con ello, cimentar unas organizaciones exitosas, permitiendo avances para crear un clima gerencial evolutivo, participativo, favorable, humanista, ambientalista, comprometido y socialmente responsable.

Si se desea un desarrollo integral, a partir de la implementación de estrategias empresariales basadas en la RSE, se hace impostergable que las pequeñas y medianas empresas, interioricen en sus procesos de producción y relaciones con sus interlocutores las prácticas y comportamientos basados en valores, que faciliten la consecución de un crecimiento económico basado en la cohesión social y el respeto al medio ambiente, la diversidad social, entre otros.

Existe la necesidad explícita de que el sector financiero venezolano incorpore iniciativas formales de RSE, que permitan el acceso de las PYMES, organizaciones y comunidades, a la ayuda requerida para el logro de sus objetivos, todo ello en conjunción con los diversos grupos de interés. Por tanto, es urgente el apoyo que debe existir de parte del sector financiero, para que las PYMES tengan el acceso oportuno al financiamiento, y con ello lograr introducir progresivamente la RSC en todas las operaciones de su gestión, tanto en el ámbito económico como en el social, y así dar el impulso necesario para que estas pequeñas empresas desarrollen una responsabilidad social empresarial con pertinencia.

Dadas las brechas sociales que hoy se reconocen del sistema de producción tradicional, las acciones de RSE constituyen una gran oportunidad para contribuir con el crecimiento social a través de una comunidad de intereses sostenida en valores, alrededor del logro de metas estructurales que marquen una diferencia en la condición del país.

Referencias

Francés, A. (2005). *Estrategia para la empresa en América Latina*. Caracas. Ediciones IESA.

- Hernández, R. (2005). "Epistemología y formación gerencial: un enfoque holístico". *Revista Negotium. Ciencias Gerenciales*. (Año1, N° 1, julio 2005, p: 3–11).
- Janssens, A. (2014). *La participación de las organizaciones sociales en el contexto de la responsabilidad social empresarial*. En Guédez, V. (Comp.) *La RSE visiones complementarias*. Caracas, Venezuela. Editorial Grupo Intenso.
- Machado, C. (2014). *Responsabilidad social empresarial y alianzas trisectoriales*. En Guédez, V. (Comp.) *La RSE visiones complementarias*. Caracas, Venezuela. Editorial Grupo Intenso.
- Martínez, E. (2011). "Organizaciones emergentes desde el contexto de la institucionalidad y responsabilidad social". *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*. (Volumen4, N° 1, enero–junio 2011, p: 107–122).
- Sánchez, M. (2011). "Dimensión humana bajo la óptica del cuadro integral en la gestión de los consejos comunales del estado Carabobo". *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*. (Volumen4, N° 1, enero–junio 2011, p:65–83).
- Urdaneta, M. (2008). "La responsabilidad social en la industria farmacéutica del estado Zulia". *Revista Venezolana de Gerencia*. (Año 13, N° 41, p: 51–74).
- Vargas, M. (2014). *Negocios sustentables en contextos de conflicto y cambio: ¿cuáles oportunidades y qué estrategias impulsar?* En Guédez, V. (Comp.) *La RSE en perspectiva. Ideas para su diseño, implantación, Desarrollo y evaluación*. Caracas, Venezuela. Editorial Grupo Intenso.
- Vidal, I. (2014). *Gestión responsable por razones de negocio*. En Guédez, V. (Comp.) *La RSE en perspectiva. Ideas para su diseño, implantación, Desarrollo y evaluación*. Caracas, Venezuela. Editorial Grupo Intenso.
- Zambrano, C. (2011). "Gerencia: la transfiguración posible". *Revista Debates Ciencias Sociales*. (1era. Edición, septiembre 2011, p: 377– 398).