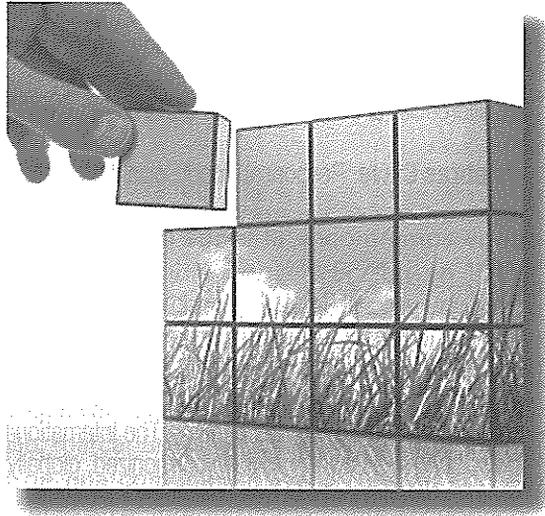


**Alberto Rodríguez**



# LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA VENEZUELA ACTUAL

## RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) crece a pasos agigantados en el mundo. Aunque al inicio se tenía un cierto escepticismo al respecto, las fuerzas sociales han acogido con beneplácito la idea de alejarse del antiguo modelo empresarial, centrado solo en beneficios financieros y sordas ante la posibilidad de plantearse la realización de un balance conjunto financiero y social. La RSE se ha hecho norma, ISO<sup>1</sup> 26000:2010, *International Organization for Standardization*, Guía de responsabilidad social, ofrece orientación armonizada, pertinente a nivel mundial para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo sobre la base de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés, y de esa manera fomenta la aplicación de mejores prácticas de la responsabilidad social en todo el mundo. En este artículo nos focalizamos en la RSE en la Venezuela actual, tratando de diferenciar el comportamiento aún incipiente de este concepto en nuestra propia realidad.

**Palabras Clave:** Responsabilidad Social Empresarial, ISO 26.000, Planificación Estratégica.

## ABSTRACT

The Organizational Social Responsibility (OSR) grows rapidly worldwide. It is certain that when the OSR began to be known, the skepticism was the rule everywhere; however, more in more social forces has done impulse to the idea of taking distance of the old enterprise model, based exclusively on a financial return of investment, and avoiding any subject related with a social balance. But now, OSR has become The International Standard ISO 26000:2010, *Guidance on social responsibility*, provides harmonized, globally relevant guidance for private and public sector organizations of all types based on international consensus among expert representatives of the main stakeholder groups, and so encourage the implementation of best practice in social responsibility worldwide. In this paper, we focus OSR in the Venezuelan context itself, while trying to differentiate such a concept in our own reality.

**Key Words:** Corporate Social Responsibility, ISO 26,000, Strategic Planning.

---

1 [http://www.iso.org/iso/social\\_responsibility](http://www.iso.org/iso/social_responsibility).

## Introducción

La primera referencia de responsabilidad social la encontramos en la declaración de principios de *Rochdale Equitable Pioneers Society* en 1845. Casualmente la primera cooperativa moderna. Cien años después, en otro tipo de empresa, las compañías anónimas y formas similares, empiezan también a aplicar este principio.

La responsabilidad social tiene que ver con un principio altruista. El ayudar a generar prosperidad y desarrollo, marcar un sello o impronta para el bien, resolver un problema sustancial de una comunidad. Tiene que ver con el trascender el centrarse exclusivamente en el interés propiamente económico de la empresa, para también buscar de forma proactiva el incidir positivamente en una realidad.

Tres conceptos que se requieren aclarar:

- Empresa Responsable
- Operaciones Empresariales Responsables
- Acciones de Responsabilidad Social (Rodríguez,2005)

La empresa responsable es aquella organización que realiza operaciones empresariales responsables y acciones de responsabilidad social.

Las operaciones empresariales responsables significan hacer las acciones que hace la empresa de manera correcta. Consiste no solo en cumplir las leyes, sino también en hacer bien las cosas aunque las leyes no lo obliguen. Esto lleva a:

- Hacer buenas prácticas de producción que minimice el impacto al ambiente, hagan productos de calidad y no perjudiquen la salud de los trabajadores.
- Realizar una publicidad que no engañe a los clientes y tampoco refuerce valores negativos en la sociedad.

- Concretar una práctica de relación con los trabajadores que favorezca su desarrollo personal, fomente una cultura de inclusión (vigilante contra discriminación en todas sus dimensiones) y permita una remuneración justa.
- Seleccionar proveedores y distribuidores que realicen prácticas similares a la anterior, favoreciendo en lo posible el mejoramiento de las mismas. Especialmente en las empresas de grandes dimensiones que tienen un mayor nivel de influencia con sus relacionados.

Las acciones de responsabilidad social son las actividades que se realizan más allá de las operaciones que normalmente realiza la empresa. Es eminentemente voluntaria, pues si es de carácter obligatorio se convierte en una operación empresarial responsable. Ejemplos de responsabilidad social son los siguientes:

- Actividades realizadas a través de sus propias fundaciones, apoyando a organizaciones de la sociedad civil u otras organizaciones que promueven el desarrollo.
- Financiando actividades relacionadas con el conocimiento y promoción de la innovación mas allá de sus beneficios inmediatos.
- Apoyo a actividades del Estado sin que ellas sean requeridas de forma obligatoria ni tampoco enmarcadas como actividades de lobby para intereses particulares.
- Mecenazgo a las artes y la filosofía como aporte a las múltiples dimensiones de la humanidad.

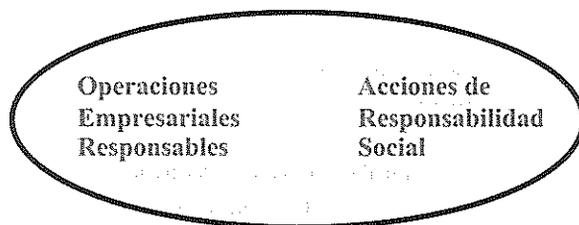


Figura 1. Empresa Responsable

Las operaciones empresariales responsables tienen como origen de sus recursos los costos y gastos de la empresa. Mientras que las acciones de responsabilidad social tiene como fuente de sus requerimientos las ganancias de la empresa.

## ¿Quién es el Responsable?

Cuando hablamos de la responsabilidad social de la empresa, ¿quién la decide? ¿Por qué decide? Y, ¿con quién compite?

Cuando la empresa es propiedad de una persona o una familia, evidentemente la decisión de asignar los beneficios de la empresa a uno o a otro destino de responsabilidad social no genera mayores problemas. Pero si la empresa es de múltiples propietarios, la decisión que realiza la gerencia debe considerar que la misma debe tomar en cuenta a los accionistas (no para minimizar los fondos, sino para la orientación de los mismos). Es típico que ante un tema que sea sensible para el decisor (gerente), la responsabilidad de la empresa se enfoca en ese tema: la enfermedad que padece o padeció un ser querido, la acción social que realiza la congregación religiosa donde estudió o estudian sus hijos, el tema de interés de su círculo de relaciones. Pero quizá puede haber otras prioridades que convoque más voluntades. El tema acá es cómo hacer que la responsabilidad trascienda el gusto de la gerencia y trascienda a promover la participación de los accionistas.

En el caso de las empresas donde gerentes y propietarios coinciden, podemos tener dos tipos de responsabilidad social que se pueden confundir, la responsabilidad social de la empresa o la responsabilidad social de los dueños de la empresa. En Venezuela nos encontramos con experiencias interesantes de responsabilidad social de los empresarios, que luego de recibir los dividendos de sus empresas, es que realizaban las acciones de desarrollo, facilitando de esta manera una acción más comprometida y directa por parte del empresario.

Esta práctica ha sido cambiada para que sea realizada desde la empresa, con el objeto de ahorrar en el pago de impuestos y en el mercadeo el nombre de las empresas. El problema de esta decisión, es que se ha visto también un cambio en la percepción de los beneficiarios del apoyo, se pasó de una percepción positiva al considerarse que era desinteresada la ayuda, a percibir que era un apoyo para utilizarlo en su publicidad, visión que es cónsona con la realidad percibida de un apoyo genuino a un apoyo enmarcado que desdibuja dicho espíritu.

Dentro de la empresa, la responsabilidad social de la empresa puede concentrarse en las decisiones exclusivamente en la gerencia-propietarios, pero también puede considerar la participación de los trabajadores en la misma, especialmente si se les invita a participar como voluntarios o como donantes de las actividades que se realizan.

Convocar a los trabajadores en las decisiones estratégicas de la responsabilidad social, es un tema pendiente. Especialmente si se es cónsono

con la afirmación que la empresa es de los gerentes-propietarios y los trabajadores.

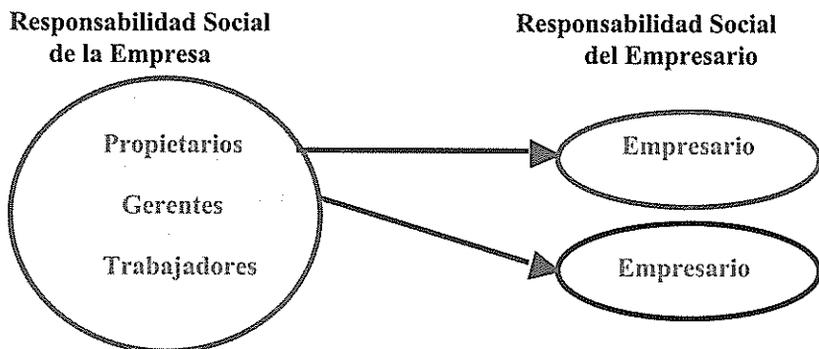


Figura 2. Repartición de la Responsabilidad

Estas posibilidades no son excluyentes. Una empresa puede tener una fuerte política de responsabilidad social de la empresa; pero también sus propietarios pueden tener también una alta actividad en responsabilidad social del empresario, promoviendo ser ejemplo de los mismos con los trabajadores, los cuales también participen de forma activa en la responsabilidad social de la empresa donde laboran y que ellos también realizan acciones propias de responsabilidad social en condición individual.

En este sentido, la última versión de los principios cooperativos sobre "preocupación con la comunidad"<sup>2</sup> donde se busca que las cooperativas participen activamente en acciones que promueven el desarrollo de la comunidad, al mismo tiempo que los cooperativistas a título personal también se avocan.

## Impacto del Escudo Fiscal

En países donde aumentan las regulaciones y solicitudes de cooperaciones, las empresas disponen de menos recursos para orientarlo a acciones de responsabilidad social de manera voluntaria y orientadas con el mejor entender de las empresas. Muchas veces ese aumento de las solicitudes de colaboración no significa un aumento de los recursos destinado al desarrollo, pues las empresas que están orientadas a una real responsabilidad social tienen que redefinir dichos recursos, en muchos de los casos en usos menos exitosos que normalmente venían realizando, y por el otro las empresas que no tiene

<sup>2</sup> Vigente en la Alianza Cooperativa Internacional, incluyendo la mayoría de las legislaciones nacionales incluyendo la de Venezuela.

esta orientación, estas obligaciones, simplemente las consideran un gasto que lo transfieren al cliente.

El síndrome LOCTI (Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación) es un ejemplo de esta situación. Una orientación pública para mejorar la innovación productiva para el país, a pesar de los altos montos de los recursos manejados, no representó ningún aumento de capacidad de innovación productiva nacional. Fue una farsa entre las empresas y los entes reguladores, donde los fondos terminaron para otros usos. Otra situación es el aporte denominado de responsabilidad social de Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA), Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC), y las empresas de la prácticamente extinta Corporación Venezolana de Guayana (CVG), que simplemente se convirtió en un impuesto adicional que las contratistas colocan en sus costos y que a la larga son las mismas entidades públicas las que la pagan. Estos ejemplos de obligaciones van en aumento, dejando a las empresas con pocos márgenes de decisión y finalmente delegando al estado la orientación general de estos recursos.

Si normalmente el diseño de la responsabilidad social de la empresa tenía la consideración de “escudo fiscal”, según la cual se buscaba que la acción de responsabilidad social también lograra reducir parcialmente la carga impositiva y de obligaciones que tiene la empresa con el Estado, estas aumentan si la empresa considera que su decisión de acción es superior a la que tiene la gerencia del estado, y se tenderá todavía a forzar más si las obligaciones aumentan y los empresarios tienen ciertas rivalidades con los gobernantes. Situación que podemos catalogar como la existente en la Venezuela actual.

Ahora bien, si esto es explicable para empresas con capital privado, no lo es tanto para empresas con capital público. Resulta paradójico como años atrás la gerencia de un banco del estado decidió que como era público, no tenía que dar dividendos, y que los mismos fueron destinados como responsabilidad social, el problema es: ¿qué gerencia es la responsable de destinar estos recursos? ¿Los funcionarios del banco o la institucionalidad social del estado encargado para tal fin? Claro, la gerencia que emplea esos fondos puede hacer un uso político del mismo con miras a un posicionamiento de su imagen a nivel personal ante alguna audiencia en particular.

## Empresa, Estado y Sociedad

La empresa es un actor más, solo eso, aunque se sume la acción de todo un sector, este es una fracción de las acciones de una sociedad. Una pregunta relevante es: ¿cómo nuestra acción se combina con la que hacen los otros

actores? Pero especialmente, ¿cómo afecta realmente a la sociedad, dado el conjunto de acciones que muchos actores realizan? Por eso la responsabilidad social pasa por combinarse adecuadamente con las actividades de otros actores y en especial con las realizadas por el Estado en todas sus instancias.

Venezuela es una democracia fuertemente polarizada, donde algunos expertos recomiendan emplear la responsabilidad social como alternativa al Estado. Lo paradójico es que muchas veces no es así –menos mal–, sino que se dan saludables alianzas con el Estado Nacional. Ejemplo de esto es el apoyo que realiza el sector privado a Fe y Alegría, como un aporte complementario a esta institución, donde la mayor parte de sus costos lo paga el Ministerio del Poder Popular para la Educación, el cual aporta la nómina de los colegios. La pregunta aquí es, ¿el sector privado estaría dispuesto a ampliar estos apoyos a otras unidades educativas para incidir en la totalidad de un sector?

La cuestión es que en una situación “normal” la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Estado oscila en el siguiente continuo:

- Competencia
- Agenda común
- Compromiso ante grandes retos

La relación de competencia es cuando la responsabilidad social de las empresas se desarrolla para demostrar que el sector privado realiza una acción mejor que el Estado y con ello estimular una sana competencia que hiciera mejorar las respuestas de ambos actores. Ejemplo de esto es la situación de las entidades de atención a infancia abandonada, donde la presencia de unidades apoyadas por el sector privado y otras por el Estado tienen una relación de ver quién hace mejor la atención a sus niños y niñas.

La relación de agenda común es cuando se realizan acciones de forma conjunta y coordinada para desarrollar proyectos, programas y organizaciones que combinan ambos sectores. Ejemplo de esta relación es el ya mencionado de Fe y Alegría.

La relación de compromiso ante grandes retos es cuando el país se enfrenta a retos o dificultades que supone la participación de la mayoría de los actores de la sociedad. La participación proactiva en la resolución de una cuestión común, moviliza a muchas organizaciones y sectores. Ejemplo fue la campaña contra la malaria en Venezuela que, comenzando en 1936, lleva a erradicarla en 1961, en ella participó el Estado, el sector empresarial y la comunidad en general.

La cuestión es que en una situación “atípica” la relación entre la responsabilidad social y el Estado oscila en el siguiente continuo:

- Competencia
- Rivalidad

- **Confrontación**

La relación de competencia en este caso, es cuando se realiza bajo la premisa de la superioridad de lo privado sobre lo público, por lo que la acción se asume para que sirva de demostración de este planteamiento. Ejemplo es apoyo al deporte profesional como mecanismo para formar una conciencia competitiva en la población.

La relación de rivalidad es cuando se fomenta el surgimiento y el fortalecimiento de organizaciones críticas al Estado para favorecer con ello la ocurrencia de una presión social al mismo, ya que se tiene una posición de rechazo al gobierno que muchas veces se traduce en una posición de rechazo a toda forma de estado. Ejemplo de esto es el apoyo al surgimiento de un liderazgo que sea vocero de los reclamos ante el gobierno y que estimule la difusión de principios contra el Estado.

La relación de confrontación es cuando se considera que la responsabilidad es actuar de manera efectiva para minimizar los efectos negativos realizados por las autoridades, y en la medida de las posibilidades incidir en su renovación y cambio. Muchas veces son acciones que se encuentran al borde de la legalidad o la rebelión. La pregunta aquí es si estamos hablando de responsabilidad social o una posición particular del empresario o del decisor de la organización. Ejemplo de esto es lo presentado en la película de Spielberg "La lista de Schindler", donde un empresario protegió a un grupo de judíos en la Alemania de Hitler.

Construir/destruir es el dilema entre ambos continuos. Pero la responsabilidad social es ante todo construir. Es intentar apostar por la construcción de un mejor país a través de logros concretos para la gente.

## **El Debate Internacional**

En el ámbito académico se tienen dos aportes significativos: los planteamientos de Porter y Kramer y la aprobación de la norma ISO 26000:2010.

El aporte de Michael Porter y Mark Kramer<sup>3</sup> al centrar su propuesta de Responsabilidad Social Empresarial en la cadena de valor donde está inserta la empresa. Aquí se plantea que la organización debe plantear innovaciones de forma permanente que incorporen valor a la empresa (mejoren sus ganancias), y que al mismo tiempo aumente el valor de la sociedad (inciden en el desarrollo social).

Ejemplo de esto es el desarrollo de la liofilización (eliminación del agua mediante presión) del café realizado por la empresa Nestlé. Esta innovación tecnológica se dio como respuesta ante una situación de sobreproducción

<sup>3</sup> Porter y Kramer. *Estrategia y sociedad Harvard Business Review America Latina* Diciembre 2006 y Nestlé. *El Concepto de Responsabilidad Social Corporativo de Nestlé* 2008.

de café en Brasil, que llevaría a una baja de los precios para el campesino y la pérdida de parte de los excedentes que no lograsen colocar. Ante este hecho el Gobierno de Brasil le pidió apoyo a Nestlé. Esta empresa puso a su departamento de investigación y desarrollo a solucionar este problema. Surge de esta manera Nescafé. Esto llevó a una acción que facilitó la ocurrencia de un suceso de ganar-ganar. Ganan los productores agrícolas al resolver el problema de la sobreproducción, garantizando la colocación de la producción; por el otro, gana Nestlé al desarrollar un producto que mejora el portafolio que oferta.

Lo importante de esta manera de entender la responsabilidad social es que se introduce una serie de consideraciones:

- La responsabilidad social, en algunos casos, puede significar también ganancias de forma directa para la empresa.
- La responsabilidad social en una función de investigación y desarrollo y no de publicidad. El insumo fundamental es la innovación.
- Tiene que generar cambios que afecten de forma concreta la forma de hacer las cosas.
- No es exclusiva de un órgano *ad hoc* como las fundaciones empresariales y puede (y debe) realizarse en cualquiera de las unidades organizacionales de la empresa.

El segundo aporte es la oficialización de la norma ISO 26000:2010 este año, donde se incorpora, de forma manifiesta los requerimientos de calidad y el planteamiento de estructurar normas y procedimientos para la responsabilidad social de las empresas bajo la lógica gerencial aplicable a cualquier departamento o acción de la empresa.

Esta norma ISO busca integrar las acciones de responsabilidad social, impacto ambiental y cuidado de las condiciones de trabajo. Se encuentra en una etapa de validación, ajuste y adecuación como esquema internacional de referencia, por lo que su aplicabilidad e impacto en las acciones realizadas bajo esta perspectiva está por evaluarse. Lo que sí es importante destacar es que se esta jerarquizando a nivel de gestión como algo importante y sustancial para la empresa, y no como una acción colateral o marginal para la misma.

Ambas perspectivas, la de la Cadena de Valor y la ISO 26000:2010, marcan una orientación estratégica para las empresas, donde las condiciones de la sociedad en que se encuentran ya no es un tema accesorio o complementario, sino es también una variable fundamental para la sustentabilidad y buena marcha del negocio.

## El Desajuste del Mundo

Este punto lleva el título de uno de los libros de Amin Maalouf, premio Príncipe de Asturias 2010, que esboza los retos actuales. Lo interesante es que las grandes dificultades que se encuentran a nivel internacional, son las mismas que en otra escala, se dan en la República Bolivariana de Venezuela.

Un mundo y un país, cada uno en un nivel de análisis diferentes, pero en conviven dos barbaries. Dos barbaries que son:

- La barbarie de la intolerancia y el oscurantismo
- La barbarie de la arrogancia y la insensibilidad

Actores que no aceptan la disidencia o lo distinto, combinado con actores que asumen que si sus intereses están bien todo está bien. Llevan a que la resolución de los grandes problemas nacionales no se toque realmente de forma efectiva incluso, que es lo peor, que no sea, por lo menos, el centro de una discusión para su abordaje.

Retos como la superación de la pobreza, la construcción de un desarrollo sostenible, el incidir en corregir el impacto ambiental negativo no son prioridades. El debate se centra en una discusión estéril sobre el control del poder del Estado, y la acción se confunde con la palabra, la importancia es decir no hacer, es opinar y no dar el ejemplo, lo central es comunicar y no es trabajar. Pero corre el tiempo y los retos se complican y las oportunidades pasan.

En el mundo y en Venezuela se requieren espacios de encuentros para abordar los retos que tenemos que enfrentar; y aunque en pequeño, poder construir experiencias donde los actores en pugna trasciendan las barbaries, y se asocien ante un reto que requiera ser superado.

Construir axis (punto donde confluye el eje de las Xs con el eje de las Ys. Vértebra que une la columna con el cerebro) es el reto actual de la responsabilidad social en Venezuela.

## Conclusión

Actores que no aceptan la disidencia o lo distinto. Retos como la superación de la pobreza, la construcción de un desarrollo sostenible, el incidir en corregir el impacto ambiental negativo, no son prioridades. El debate se centra en una discusión estéril sobre el control del poder del Estado; y, la acción se confunde con la palabra, la importancia es decir, no hacer, es opinar y no dar el ejemplo, lo central es comunicar y no es trabajar. Pero corre el tiempo y los retos se complican y las oportunidades pasan.

En Venezuela se requieren espacios de encuentro para abordar los retos que tenemos que enfrentar; y aunque en pequeño, poder construir experiencias

donde los actores en pugna trasciendan las barbaries, y se asocien ante un reto que requiera ser superado.

El reto para el autor es construir *axis* (punto donde confluye el eje de las Xs con el eje de las Ys. Vértebra que une la columna con el cerebro) es el reto actual de la responsabilidad social en Venezuela.