

Visión complejizante de la gerencia de responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas

Marcuzzi Dávila, Marino O.¹

Recibido: 01/12/2013
Revisado: 04/02/2014
Aceptado: 06/06/2014

Resumen >>

Desde la cosmovisión de los informantes clave, este estudio propone resignificar, entretrejer los elementos emergentes y construir una base teórica sustantiva referida a la gerencia de la responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas. Desde el posicionamiento ontoepistémico del Interpretativismo, desarrollado bajo una modalidad de investigación cualitativa, la postura ontológica se fundamentó en una realidad subjetiva y multirreferencial, siguiendo el método fenomenológico-interpretativo. Es un estudio que emergió desde la visualización a través de la propia experiencia del investigador y en un proceso de contrastación constante, lo que permitió un estudio integral y complejizante de la responsabilidad social en el contexto de las universidades venezolanas. Al concatenar los elementos emergentes, producto de la experiencia de las personas que las dirigen y la observancia de la realidad específica, los sujetos estudiados internalizaron que la gerencia de responsabilidad social de las empresas rentales universitarias venezolanas, debe descansar sobre la premisa de la pluralidad, y considerar en su quehacer las categorías que emanaron de este trabajo.

Palabras clave: Gerencia, responsabilidad social, empresas rentales universitarias.

Abstrac >>

COMPLEXITY VISION AND MANAGEMENT OF SOCIAL RESPONSIBILITY ON FIRMS OWNED BY VENEZUELAN UNIVERSITIES

Taking into account a cosmographic view of key informants, this study proposes to give a new meaning and weave the emerging elements as well as to build a substantive theory related to management of social responsibility on firms owned by Venezuelan universities. A qualitative research was developed, assuming the onto-epistemic positioning of interpretivism. The ontological viewpoint was based on a subjective, multi-referential reality, following the phenomenological-interpretive method. The study emerged from a retrospective visualization into the experience of the researcher, and within a process of constant contrasting, which allowed an integral and complexity study of the social responsibility within the context of Venezuelan universities. Connecting emerging elements, which result from the experience of those running the firms, and the observance of the specific reality, the subjects studied understood that management of social responsibility of firms owned by Venezuelan universities must rest on the premise of plurality, and should consider in their tasks the emerged categories that arise from this study.

Key Words: Management, social responsibility, university rent companies.

1 Profesor de la Universidad de Los Andes, Doctor en Ciencias Gerenciales de la Universidad de Yacambú - estado Lara, Venezuela. Email: marinosw@hotmail.com

1. Introducción

A partir de la Revolución Industrial, alrededor del año 1800, las empresas tendieron a desarrollar ambientes de trabajo mecanizados, cuyo resultado fue la deshumanización de los procesos administrativos; en la actualidad y en búsqueda de un proceso de adaptación, eficiencia y eficacia de las exigencias en la calidad de las operaciones, las organizaciones buscan una conciliación entre la realidad y las exigencias sociales, económicas y no económicas, logrando así calidad en sus procesos administrativos, propendiendo a producir confianza y cooperación entre la gente y la sociedad en general, a lo que se denominó en el siglo XX organización científica del trabajo.

Por lo anteriormente expuesto, las empresas deben buscar condiciones de equidad, justicia y buenas prácticas empresariales que conlleven a las organizaciones a un esfuerzo articulado hacia una gestión transparente y humana que soporte la integración de iniciativas sociales con la actividad gerencial.

En tal sentido, tal como lo expone Guerra (2005), existe el riesgo de banalizar lo social y convertirlo en mera etiqueta limpiadora de conciencias. En todo caso, lo social se incorpora, cada vez con más fuerza, como criterio de gestión y evaluación de resultados, en un equilibrio difícil y esquivo, pero necesario. Cabe destacar que las universidades no se escapan de esta moderna forma de visionar las organizaciones, estas tienen un papel fundamental, prioritario y bien definido en transmitir a través de los conocimientos esta postura ideológica.

El rol de las universidades trasciende, no solamente debe encargarse de transmitir conocimiento, sino de la forma cómo involucrar sus actores con la sociedad para la satisfacción de necesidades de los mismos y la creación de un vínculo estrecho entre universidad-comunidad.

Ahora bien, en un mundo lleno de contradicciones e incertidumbre, esta realidad no puede abordarse desde el paradigma tradicio-

nal. Por el contrario debe adoptar un pensamiento que se aleje de la simplicidad, para poder ver la multidiversidad de un mundo pluripolar.

2. Búsqueda en el vasto mundo de la realidad presente

El pensar de forma compleja remite a concebir la realidad como algo que forma parte del sujeto que investiga y conoce, pues la propia acción del conocer, es la que a su vez modifica los pensamientos de quien está conociendo. Por tal razón este acercamiento a la realidad del fenómeno estudiado, como lo es la gerencia de la responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas, se abordará desde una nueva visión.

En consecuencia, esta forma de abordar el estudio, implicó des- aprender los viejos presupuestos gerenciales anclados en el pensamiento reduccionista, simplificador y mutilador de la multidimensionalidad de la condición humana. Por lo tanto el reto de la gerencia bajo esta óptica, es aprender y comprender la importancia de estos cambios para la resolución de problemas.

Por ello, se requiere un repensamiento de las relaciones humanas para la resignificación del saber y el hacer, es decir asumir los procesos personales, sociales, medio ambientales, económicos y culturales, en formas entrelazadas, juntas y religadas para la búsqueda del bienestar personal, la salud organizacional y el equilibrio de la sociedad.

Partiendo de los elementos que ofrece la complejidad, cuando nos plantea un mundo fenoménico lleno de relaciones e interacción, se complementa con la visión de Najmanovich (2001), quien invita a desarrollar y afianzar el modo de pensar complejo, puesto que en todo ello es fundamental contextualizar la realidad, buscar la conexión de los fenómenos, construir el conocimiento con pertinencia y tener una actuación flexible en todos los planos de la vida. Ello significa pensar en una gestión con personas desde la perspectiva de una sistemología interpretativa pero también desde una antropoética humanizadora y complejizante.

Ahora bien, la visión complejizante de la gerencia de responsabilidad social no puede ser vista sólo a partir de la interacción teórica-práctica, la situación es mucho más compleja y, como señala Pérez (2005), al referirse a la complejidad de la responsabilidad social debe encararse desde la perspectiva de los procesos sociales que pudieran conducir al desarrollo de una nueva cultura profesional, sobre todo en una realidad tan compleja en la que le corresponde actuar a los gerentes.

En torno a la complejidad, Morín (1997) la concibe como “un tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, que constituyen nuestro mundo fenoménico” (p. 32). Para este autor, la complejidad no es sólo la forma anidada en la que se estructura el mundo, forma que la concepción sistémica percibía ya con claridad. Un universo complejo presupone una realidad múltiple, contradictoria-complementaria, danzante y fluyente, dando como resultado una naturaleza heraclitiana.

El razonamiento expresado en estos términos se anuncia también para el pensamiento complejo, en tanto es un paradigma que está en el horizonte, por lo cual anuncia diversidad de situaciones heurísticas. En particular esta reflexión tiene que ver con la gerencia de la responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas, tanto en el aspecto auto-reflexivo e inherente al conjunto organizacional a través de los principios del pensamiento complejo.

La realidad compleja estudiada, cuenta además con otros rasgos característicos de corte epistémico que se integran con el desarrollo de la gerencia de la responsabilidad social, desde una visión complejizante como objeto de estudio, entre los que se tienen:

La naturaleza múltiple y diversa de lo estudiado, dado que cada persona que ejerce como gerente tiene una naturaleza multidimensional donde lo biológico, lo psicológico y lo social se conforman diferencialmente, por lo tanto el gerenciar es un proceso con múltiples aristas enmarcadas en un momento y espacio único.

La responsabilidad social tiene que ver con el compromiso de los actores sociales en el proceso organizativo, implicando el compromiso para establecer estrategias de acción que conlleven a una gerencia eficiente y eficaz que supere las expectativas económicas, tomando en cuenta las exigencias sociales y los intereses internos de la organización, generando así un cambio en la cultura organizacional, al igual que en el sentir de los que dirigen las empresas.

Por esta razón, a medida que avanza la ciencia, el paradigma de la complejidad constituye una forma de situarse en el mundo que ofrece un marco creador de nuevas formas de sentir, pensar y actuar que orientan el conocimiento de la realidad y la adquisición de criterios para posicionarse y cambiarla; supone una opción ideológica orientadora de valores, pensamiento y acción.

Es decir, el conocimiento se instaure como elemento de cambio y transformación ante una realidad compleja. Este conocimiento, tanto interno como externo a la organización, se debe transformar en una herramienta que ayude y facilite a la satisfacción de metas y objetivos, tanto los preestablecidos por la organización como las necesidades de las comunidades con las cuales interactúa.

Venezuela no es una excepción, las organizaciones también han transitado el camino de objetivos empresariales netamente financieros a objetivos con mayor responsabilidad social, observándose así algunas organizaciones con la intención de adecuarse a las tendencias globales, entre ellas tenemos por ejemplo a la entidad financiera BANESCO, la cual no solamente se ocupa de su rendimiento financiero sino también de participar y fomentar programas sociales que retribuyan a la comunidad, a través de sus proyectos educativos denominados “Haciendo País”, cuyo rol consiste en dar apoyo a la causa de formar ciudadanos libres, productivos y conscientes en el escenario público, convirtiéndose de esta manera, en ejemplos patentes de estas exigencias mundiales.

Uno de los cambios más importantes que se ha suscitado, es precisamente asumir la responsabilidad social como la sensibilización de las organizaciones a las necesidades de la sociedad, pero en mu-

chos casos, la gerencia la propicia porque ello mejora su imagen pública y puede incrementar indirectamente sus beneficios, buscando siempre un equilibrio entre los objetivos económicos y los sociales, de tal manera que no se ponga en peligro la rentabilidad de la empresa a largo plazo.

Por tal razón, el objetivo de la responsabilidad social es crear y construir a futuro sociedades más justas, donde se respete el medio ambiente, cuiden la población a través de un compromiso socio-político y eviten la disgregación social. En este sentido, García (2003) señala que los motivos por los que una persona realiza conductas pro sociales pueden hallarse fuera de la persona o dentro de ésta, desde su interior como sentimiento en pro de la sociedad y de manera externa a través de las leyes que regulan las conductas de los entes con sus semejantes.

Partiendo de una conducta pro social de las personas y por presiones sociales para que las empresas transformen su gestión en búsqueda de soluciones de problemas internos, comunidad donde se desenvuelven y relación empresa-sociedad, se transfiere y aplica esta motivación y concepto de responsabilidad a todas las organizaciones para su desarrollo y sustentabilidad en el tiempo, por este motivo, las universidades por ser entes transformadores de saberes y a su vez tener relación con las comunidades donde ejerce sus funciones, no están exentas, por el contrario son las llamadas a ser guías en este proceso. Tal como lo expresan Vallaeys, de la Cruz y Sasía (2006):

La responsabilidad social universitaria busca resituar a la universidad en la sociedad, alineando sus cuatro procesos (gestión, docencia, investigación y extensión) con la misión universitaria, sus valores y compromiso social. Esta responsabilización se realiza mediante una autorreflexión institucional transparente con participación dialógica de toda la comunidad universitaria y los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario o afectados por él y persigue la transformación efectiva del ejercicio del saber en la sociedad hacia la solución de problemas (p. 22).

Por consiguiente, atendiendo a lo planteado por estos autores, la responsabilidad social universitaria, es una perspectiva que trasciende a la caridad de las organizaciones, es construir un proceso entre los factores que interactúan en desarrollo de las mismas, orientado a la inclusión de los grupos de interés al tomar decisiones organizativas que impacten su hábitat y puedan influenciar en la relación con su entorno.

En relación a lo expresado con anterioridad, la universidad es una institución compleja cuyas funciones están dirigidas al enriquecimiento y potenciación intelectual, moral y material de la sociedad. En este marco, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 2000), en su artículo 3 plantea:

El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines. (p. 1)

Es así, en coherencia con lo señalado en nuestra Constitución, como desde la Reforma de Córdoba (1918), se le ha delegado una misión social a la universidad para contribuir al enriquecimiento de los conocimientos de la sociedad, la búsqueda del mejoramiento económico y social de las personas, la revelación de las capacidades de los individuos y la preservación del conocimiento crítico, además de la cultura y los valores sociales a las nuevas generaciones.

El proceso de transformación en la educación universitaria tiene que ver con romper la tradicional y ya obsoleta lógica de las disciplinas en la organización curricular, dando entrada a un nuevo orden mediante el establecimiento de una distinta forma de organización académica dirigida al interior de las instituciones que permita el encuentro entre las diferentes disciplinas en concordancia con la visión de un nuevo país.

Las instituciones de educación universitaria venezolanas, vienen revisando su rol como agentes de cambio social, y a través de la función de extensión se hacen grandes esfuerzos por vincularse de alguna manera a las comunidades del entorno.

El planteamiento anterior, es sustentado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en el marco de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior (UNESCO, 1998), donde se señaló que las iniciativas más importantes de la educación universitaria deben servir para fomentar programas de estudio, investigación y servicios dedicados a una educación consustanciada con las necesidades y soluciones de las comunidades.

Lo anterior significa entonces, que hoy las instituciones de educación universitaria, no deben actuar aisladas, sino que deben liberarse de sus propias restricciones, pues cuentan con una estructura, organización y visión para ejercer sus funciones y constituir la plataforma de reflexión y acción dedicada a participar multidisciplinariamente y transdisciplinariamente en la solución de los problemas que harían posible la democracia y la paz.

3. Contextualizando el fenómeno de estudio

Tomando como base lo establecido en este artículo 131 de la Ley de Universidades (1970), se crean en algunas universidades nacionales las empresas, parques tecnológicos y fundaciones de orientación rental, intentando diseñar estrategias para el logro de alternativas financieras distintas a las tradicionales (Cristancho, 1999).

De igual forma en la Ley antes mencionada, se contempla la posibilidad de “fomentar las rentas de la universidad”, facultando a los Consejos de Fomento, órganos adscritos a dichas organizaciones, para generar ingresos propios y de esta manera ayudar a su subsistencia y desarrollo operacional. (Artículo 131, numeral 2)

Es así como, posterior al paro universitario entre enero y abril de 1997, el entonces Ministerio de Educación retoma la idea y hace una serie de propuestas entre las cuales se encontraba el desarrollo y optimización de esas fuentes de financiamiento a fin de que se aumentase la productividad de los activos en las universidades nacionales (Villarroel, 1998). La experiencia más importante en cuanto a la creación de empresas rentales y parques tecnológicos de las universidades nacionales a fin de lograr generar ingresos propios, se encuentra presente en las universidades Simón Bolívar, Central de Venezuela y de Los Andes.

Las empresas rentales con sus características propias y el medio donde se desenvuelven, al igual que todas las empresas rentales universitarias venezolanas, se regirán por las Normas sobre las Fundaciones, Asociaciones o Sociedades Civiles o Mercantiles de las Universidades Venezolanas (Normas sobre las Fundaciones y Asociaciones Civiles o Mercantiles de las Universidades Nacionales, 2002).

Es importante resaltar la crisis económica que surge en el sector universitario por diferentes motivos (políticos y burocráticos, entre otros), por lo tanto, requiere de una necesaria y urgente búsqueda de alternativas, para la consecución de ingresos propios que les permita a las instituciones de educación universitaria, alejarse de un presupuesto estático y rígido que provee el Estado venezolano para su funcionamiento, el cual por no ser actualizado por varios años no permite su normal desenvolvimiento y expansión de acuerdo a las características propias del momento, y por estos motivos, no puedan cumplir con el rol para las cuales fueron creadas.

Las empresas rentales universitarias no tienen la intención solamente de crear empresas que generen ingresos propios, sino también, el deber de establecer organizaciones, cuyas operaciones, sean responsables de la influencia que va a tener en la sociedad y en el medio donde se desenvuelven y además, aplicar estrategias de funcionamiento para lograr, según Barney (1986), citado por Zapata (2002), la generación y la transferencia de recursos y capacidades, de manera que estos sean determinantes críticos de la organización al conferir una ventaja competitiva sostenible.

Es así como las empresas rentales universitarias venezolanas son creadas con la finalidad de ayudar a las casas de estudio a afrontar la crisis presupuestaria, que forman parte de la estructura organizativa de algunas universidades autónomas del país, tienen personalidad jurídica propia y su funcionamiento es independiente a la del sector público, pero siguen los lineamientos establecidos en la normativas internas de las universidades, que a su vez están regidas por la legislación venezolana vigente.

En este orden de ideas, como autor y actor de esta investigación y desde la observación no participativa, es de hacer notar que las empresas rentales universitarias son unidades productivas que se desenvuelven como organizaciones formales con personalidad jurídica propia, que desarrollan una serie de actividades en miras de la obtención de ingresos adicionales universitarios y que deben reflejar un beneficio social que contribuirá a la misma comunidad universitaria como a su entorno.

El horizonte de las Empresas Rentales debe enfocarse en el encuentro de una función gerencial flexible, donde existan valores que logren crear entre sus actores el sentido de pertenencia de la organización y, a su vez, que busquen el acoplamiento de sus integrantes al trabajo diario con una visión innovadora, consiguiendo de esta manera la estabilidad de la organización y regular su interacción con el entorno.

4. Las voces de los informantes clave

El contexto en el cual se desarrolló la investigación va concatenado con lo expresado por los informantes clave, quienes en comunicación informal, como estrategia para acercarme al objeto de estudio desde las voces de los actores sociales, señalan elementos que coinciden con la realidad que he observado.

De esta forma, el informante “A”, expresó:

Estoy convencido, de que formando un eslabón entre la universidad-empresa-comunidad podemos salir adelante y transformar-

nos en empresas que cumplan con la labor social interna y externa, donde siendo parte de la universidad no sólo se transformen profesionales que contribuyan en un futuro a la aplicación de la RSE sino que también esas partes de las estructuras universitarias cumplamos con la interacción con la comunidad y compartir todos esos conocimientos para crear un vínculo de solidaridad para la solución de problemas de manera bidireccional.

De igual manera, el informante clave “B”, manifestó:

Nosotros como investigadores y profesores de la ULA, somos corresponsables de la aplicación de la RSE desde lo interno y también hacia lo externo... formando profesionales con espíritu de solidaridad y con fortalezas de conocimientos, valores y principios que conlleven a involucrarse a los diferentes elementos que conviven en los espacios universitarios hacia un compromiso humano y sensible con las comunidades que nos rodean.

Por su parte el informante “C”, afirmó:

Nosotros como empresas y en conjunto con la universidad tratamos de aplicar la responsabilidad social empresarial, pero muchas veces se queda en papel el intento, primero por la falta de presupuesto para solucionar problemas de la comunidad y muchas veces por desconocimiento de lo que significa esta acción administrativa.

En este mismo orden de ideas el informante “D” sostuvo:

...lo realizado hasta ahora no es suficiente, según mi parecer la RSE va mucho más allá de todo esto, es interiorizar, es crear conciencia social, es mantener en el tiempo esa relación universidad-entorno de manera que, de mutuo acuerdo, se puedan ayudar...

Lo expuesto por los informantes clave, en relación a la transformación de las empresas rentales universitarias, en organizaciones que cumplan con la labor social interna y externa, al despertar de una conciencia social incita a generar relaciones de solidaridad y

compromiso humano, así como sus expectativas al plantear que falta mucho por hacer, conllevando a pensar en la necesidad de una nueva relación empresa-universidad-sociedad y su verdadero significado.

5. Generación de responsabilidad social en las empresas rentales universitarias venezolanas

Este despertar de una conciencia social permite que las empresas rentales, además de lo anteriormente expuesto, busquen alcanzar las metas en el marco de un juicio de actos y de respeto a la libertad, la ética y la tolerancia dentro de una perspectiva de compromiso y pertinencia institucional, delineando el camino para el logro de una transformación, derivada de la conciencia social, humana y colectiva de sus propios protagonistas.

En este orden de ideas, la presente investigación se justificó por cuanto la temática de estudio como lo es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es uno de los temas más discutidos y debatidos en la actualidad, mostrando interés por el medio ambiente, los derechos humanos y la vida comunitaria, la cual ha experimentado difusión a nivel internacional a través de diversos organismos, entre los que se encuentran: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Unión Europea (UE), entre otros.

Se buscó mostrar el rostro humano de las organizaciones, de manera de conectar sus actividades con el entorno, específicamente las comunidades que las rodean, inquiriendo una relación simbiótica comunidades-sociedad, que según Webb y Hohnen (2006), es un fenómeno positivo que debemos a la globalización.

Por lo tanto, las universidades venezolanas, como organizaciones, no escapan a esa transformación exigida a nivel mundial, según lo señala Ramos (2010), el ritmo acelerado de la sociedad del conocimiento a nivel mundial exige de las instituciones de educación universitaria, particularmente en los países en desarrollo, el impulso de procesos de transformación para adecuarlas a las demandas

de excelencia académica con compromiso social, condición para que los procesos de producción, difusión, aplicación del conocimiento y la prestación de servicios, se puedan cumplir en el marco de las exigencias del mundo actual.

Las empresas, con miras a convertirse en empresas socialmente responsables no escatiman esfuerzos para enmarcar sus labores en procesos gerenciales y a su vez adoptar procesos novedosos que conduzcan a lograr el objetivo para las cuales fueron creadas. Sin embargo, al ser empresas universitarias se les exige ir más allá, es decir, que investiguen sobre los adelantos y las posturas en función de un bien común, debido a que su fin último no es mercantilista sino el desarrollo de innovaciones en todos los ámbitos.

Por tanto, las empresas universitarias deben ser pioneras, no sólo en tecnología sino en gerencia y además comprometerse con la sociedad en un proceso recursivo y en un contexto en constante incertidumbre. Las empresas rentales, por formar parte de las universidades venezolanas, deberían estar en la cúspide de la gestión organizacional y los factores que influyen en la misma.

Las empresas rentales universitarias deben ir en busca de una función gerencial flexible, donde existan valores que logren crear entre sus actores, el sentido de pertenencia de la organización y, a su vez, que busque el acoplamiento de sus integrantes al trabajo diario con una visión innovadora, consiguiendo de esta manera la estabilidad de la organización y regular su interacción con el entorno.

En una labor mancomunada entre universidad y empresas rentales se permite igualmente a las comunidades encontrar el conocimiento en las realidades locales, regionales, nacionales e internacionales, además que es imprescindible para el desarrollo del potencial humano como un factor necesario para el desarrollo de las mismas comunidades, es decir, preparar al hombre para que sea capaz de transformar su realidad.

De la relación que surge entre las empresas u organizaciones con el entorno que las rodea y donde el objetivo de maximizar beneficios

no es el único y principal, emerge la responsabilidad social. Bajo este concepto, se orienta la misión y visión de las organizaciones en una conciencia compleja y holística de sí misma, su entorno y el impacto que genera sobre este, donde lo complejo va enmarcado en un todo regulado y respondiendo a las exigencias y necesidades de todos los afectados.

6. Convergencias de lo investigado

Las ansias por dar respuestas a situaciones que nos impresionan o nos crean conciencia para investigar, se denomina investigación, que Ander-Egg (1992), la define como:

Un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad... una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, para descubrir no falsedades parciales” (p. 57).

En este sentido, el investigador basándose en sus conocimientos trata de dar explicaciones lógicas y relevantes a las situaciones estudiadas y de esta manera difundir su comprensión ante el resto del mundo, buscando darle solución a problemas o situaciones planteadas, contribuyendo con la sociedad.

Según lo expuesto, las universidades venezolanas deben asumir el reto de adaptarse al entorno actual, tendente a la flexibilización y a la adopción de modernos modelos teóricos y organizativos que se enmarquen en la realidad contemporánea, que les permitan con mayor eficiencia, eficacia, calidad y pertinencia social cumplir con la misión y visión planteadas en un mundo donde la certeza ha sido desplazada.

Hoy en día, las empresas rentales universitarias, como cualquier organización, debido a los cambios mundiales, la globalización, la internacionalización de las operaciones de las organizaciones, entre

otros, deben definir el presente y diseñar el futuro, creando realidades en un entorno competitivo cambiante, con organizaciones flexibles y adaptables a la interacción con su entorno.

Al respecto, Vallaey (2004), consultor internacional en responsabilidad social universitaria, sostiene que la misma, es un movimiento joven, mundial y polimórfico, que involucra muchos actores de diversos horizontes y con diversos intereses.

En este orden de ideas, se destacó la relevancia que tuvo el abordaje metodológico de este estudio, desde el paradigma cualitativo, bajo el método fenomenológico-interpretativo-hermenéutico; en el cual desde las voces de los informantes que participaron en esta investigación, se logró un proceso de interacción dialógica al interpretar las dimensionalidades develadas intersubjetivamente acerca del fenómeno de estudio, existiendo una correspondencia de postura epistemológica para la generación del conocimiento.

La visión complejizante de la gerencia de responsabilidad social no puede ser vista sólo a partir de la interacción teórica-práctica, la situación es mucho más compleja y, como señala Pérez (*ob. cit.*), al referirse a la complejidad de la responsabilidad social, debe encararse desde la perspectiva de los procesos sociales que pudieran conducir al desarrollo de una nueva cultura profesional, sobre todo en una realidad tan compleja en la que le corresponde actuar a los gerentes.

En concreto, se puede entender como que la perspectiva del pensamiento complejo visto en las dinámicas de la responsabilidad social, influye en un nuevo esquema de acción en el diseño gerencial, lo cual es parte inherente de cada universidad.

Esta postura ontológica ante los gerentes como grupos sociales del entorno, han de asomar mediante la aplicación de la responsabilidad social, las posibles desviaciones del curso de sus acciones, efectuar correctivos en el sentido de la realimentación en el escenario de su efectividad como gerente, y bajo la puesta en marcha de nuevas acciones que permitan el mejoramiento de las empresas rentales universitarias venezolanas y atender realmente sus necesidades.

La gerencia de la responsabilidad social de las empresas rentales universitarias venezolanas debe descansar sobre la premisa de la pluralidad, la cual nos permite como actores poner en práctica la pluricognoscitividad en el contexto de una nueva definición gerencial. Pero además debe considerar en su quehacer las categorías que emergen de este estudio: Fortalecimiento Institucional, Sociedad de Relaciones, Empresa Ciudadana y Nueva Gerencia Compleja.

Sobre estas categorías emergentes, desde la cosmovisión de los informantes clave, puede inferirse lo siguiente:

El fortalecimiento institucional debe conducir a facilitar las relaciones y la comunicación entre instancias, dependencias y agentes, contribuyendo a desvanecer las fronteras entre la administración y la academia; entre la investigación, la formación y la proyección social; entre los programas de formación y los de bienestar universitario; entre los programas de pregrado y de posgrado; así como entre las facultades, los programas y las asignaturas de los planes de estudio.

De acuerdo a Vernis, Iglesias, Sanz y Saz (2007), el fortalecimiento institucional, es un proceso por el cual los grupos involucrados aumentan sus capacidades y competencias para alcanzar las metas, lo cual implica la participación directa de las personas y organizaciones, con la idea de un proceso multidimensional, flexible y adaptable, atendiendo a la importancia del entorno y así obtener un verdadero impacto.

Es aquí donde las empresas rentales con una concepción de responsabilidad social ciudadana pueden cumplir con su verdadero rol, constituyéndose en mecanismos de interacción que apuntalan el fortalecimiento institucional de las universidades, aportando elementos para la sostenibilidad a partir de modelos gerenciales cónsonos a las realidades actuales, fundamentados en la innovación y en la mejora de la educación universitaria.

Esto implica asumir riesgos, ya que no se conocen a priori ni el camino ni los resultados que se van a obtener, aspecto este muy im-

portante, debido a que muchas empresas rentales adoptan posturas en extremo conservadoras, precisamente por el hecho de que consideran el riesgo como una amenaza, lo cual les impide trascender en la búsqueda del bienestar de la sociedad y de conseguir objetivos de desarrollo humano.

Las empresas rentales deben articularse dentro del sistema universitario de relaciones, el cual agrupe a dependencias centrales, fundaciones y empresas rentales dentro de las universidades, en un sistema integrado-ampliado, donde las diferentes instancias sean partícipes de la misión de gestionar procesos de relación que conlleven a configurar espacios de participación y proyección mediante el establecimiento de alianzas estratégicas en los distintos ámbitos con organismos públicos y privados, dedicados a las actividades académicas, científicas, tecnológicas, sociales, comunitarias, culturales y empresariales.

De acuerdo a lo planteado por Lechner (2000), el tema con las nuevas dinámicas de la coordinación social, requiere de la reconstrucción de un marco interpretativo de la nueva realidad social para reformular las modalidades de coordinación y articulación de la sociedad.

Ahora bien, para ampliar estos espacios e integrar actores, se requiere de una conciencia social gerencial, una "...conciencia socialmente responsable debería también existir en la gerencia universitaria para hacerla extensiva a nuestros profesionales y exigirla a quienes son nombrados para dirigir la empresas rentales universitarias". En este sentido, se concibe al gerente social, de acuerdo a Touraine (2007), como un gerente de políticas que tiene que negociar para lograr sus objetivos.

Por consiguiente, el nuevo paradigma de conciencia social gerencial, propone entre otras cosas, romper esquemas mentales y organizacionales rígidos que nos conduzcan a formar organizaciones post burocráticas que estimulen la creatividad, la innovación y el cambio, tan necesarios en la resolución de los agobiantes problemas sociales que enfrentan nuestras sociedades de cara a las nuevas realidades.

La empresa debe hacer un esfuerzo de comunicación en el que transmita no sólo los resultados de su actividad económica sino también su aportación al bienestar social y a la conservación y mejora del medio ambiente. Así, el reto fundamental de la empresa es conseguir el reconocimiento por parte del mercado y de la sociedad, del comportamiento de la empresa a partir del grado de cumplimiento de sus compromisos con relación a sus clientes, empleados y la comunidad en general.

Para alcanzar el éxito en este objetivo y lograr la legitimidad de la sociedad, la empresa debe entender y asumir plenamente el nuevo entorno en el que actúa, las nuevas demandas sociales y la nueva naturaleza de la empresa, desde su razón de ser, su misión y principios, hasta la conducta de la empresa en el día a día de su actividad.

Es decir, la empresa de hoy, la empresa ciudadana, tiene un objetivo múltiple y una responsabilidad más amplia que le exige presentar ante toda la comunidad una triple cuenta de resultados que abarca los ámbitos de lo económico, lo social y lo medioambiental.

Sin embargo, la identificación de los grupos de interés de una organización a la hora de gestionar su responsabilidad social, adquiere simultáneamente una gran importancia y complejidad, debido a que muchas veces no se tiene claro quiénes son las partes interesadas de la organización, debido a las múltiples formas, características y definiciones que estos grupos pueden adquirir (Lozano, 2009; Prandi, 2007; Setó, 2007).

Una vez identificados todos aquellos actores involucrados o afectados por el accionar de la organización, es necesario elaborar una agenda o plan que permita a cada institución actuar responsablemente frente a las demandas o intereses de los *stakeholders*, por lo que Marín (2008), recomienda gestionar las relaciones con las partes interesadas, considerando el diseño de un mapa de los *stakeholders* que refleje las interrelaciones entre sí, así como analizar las expectativas de cada uno de ellos para determinar los intereses particulares y comunes de cada grupo.

La empresa ciudadana es un modelo que deben asumir las empresas rentales universitarias puesto esto asegura la doble finalidad de asegurar la maximización de sus resultados en términos de rentabilidad, crecimiento, perdurabilidad y prestigio, para contribuir a superar la crisis de valores que afecta el país con la consiguiente disminución de los efectos económicos y sociales inherentes a ella.

Se puede decir entonces que, la responsabilidad ciudadana es aquella en donde demostramos ciertas actitudes y aptitudes responsables en diferentes situaciones, que acepta las consecuencias de nuestras acciones, vela porque se estén cumpliendo las leyes y sobre todo cumplirlas. Es temeraria mi aseveración, pero en mi sentir como persona y profesional egresado de la Universidad de Los Andes, la responsabilidad ciudadana se va adquiriendo conforme se va creciendo y se aprende a actuar ante situaciones imprevistas y en un ambiente de incertidumbre.

La nueva gerencia compleja, de acuerdo a Osorio (2008), contempla la comprensión y aplicación en las situaciones que ameriten las diferentes teorías, donde la dialógica permita la convergencia y participación de ellas.

Las diferentes teorías planteadas, como la teoría sistémica, la cibernética, la de la información, comunicaciones, una nueva lógica, la nueva racionalidad, la gerencia social, la autopoésis, la resonancia mórfica, la teoría organizacional, la teoría situacional, toma de decisiones colectivas, las tecnologías de la información y las comunicaciones, liderazgo transformador, los nuevos enfoques de la administración, entre otras, son consideradas en la acción diaria de la nueva gerencia, todo dentro de una alta complejidad.

Esta nueva manera de ver y hacer representa un intento de concebir la acción gerencial, se trata de agudizar las prácticas gerenciales pasadas dentro de un contexto ecológico más amplio y holístico, buscando trascender y redefinir el mundo de la gerencia y de las organizaciones, para considerar además de las acciones de las personas y sus resultados, también los deseos y los puntos de vista de todos los miembros de la organización.

En la Nueva Gerencia Compleja, están imbricados los tres principios del pensamiento complejo: El dialógico; en el cual se asocia lo antagonico y a su vez lo complementario; El de recursividad organizacional, productos y efectos, son al mismo tiempo, causas y productores de aquello que los origina, rompiendo con la idea lineal del causa-efecto; y, el principio hologramático, no solamente la parte está en el todo, sino que el todo está en la parte, para trascender el reduccionismo que no ve más que las partes, y al holismo que no ve más que el todo.

Hay que estar consciente que el mundo ha cambiado y que nos encontramos viviendo tiempos de turbulencia, con visiones del mundo en conflicto como el resultado de una revolución en lo cultural, lo económico y lo tecnológico. A esta realidad no escapa la gerencia, mucho menos la acción de gerenciar el fortalecimiento institucional, dando cabida a la empresa ciudadana en una sociedad de relaciones.

En la complejidad del fenómeno organizacional se sintetizan los múltiples comportamientos de nuestra naturaleza humana, culturales y afectivas, entre otras, en la cual a pesar de su legítima autonomía, su integración le da vida a la estructura y a los procesos organizacionales, por lo que se sugiere la incorporación de múltiples campos de conocimiento que den tratamiento a los problemas desde una perspectiva interdisciplinaria, ya que la reestructuración de nuestras organizaciones requiere de una previa estructuración mental, reflejada en actitudes y comportamientos innovadores.

7. Bibliografía >>

- Ander-Egg, E. (1992). *Introducción al trabajo social*. Madrid: CIPSA.CRBV. (2000). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas: Distribuidora Escolar. S.A.
- Cristancho, M. (1999). *Propuesta del Sistema Nacional de Educación Avanzada, en Memorias del Seminario Nacional de Educación Avanzada. Postgrado y Educación Continua*. Compilado por: Núcleo de autoridades de postgrado del Consejo Nacional de Universidades (2000). Mérida-Venezuela: Producciones Karol, C.A.
- García, R. (2003). *Homo prosocius. La construcción social de la solidaridad*. Madrid: Homo prosocius.
- Guerra, A. (2005). *Sobre responsabilidad social empresarial*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.analitica.com/va/sociedad/articulo/5900497.asp>. [Consulta: 2013, junio 05].
- Lechner, N., (2000). *Tres Formas de Coordinación Social- A Propósito de la "Sociedad de Redes De Dirk Messner"*. España: Diálogo Científico.
- Ley de Universidades. (1970). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela. 1.429*, Septiembre 08, 1970. [Documento en Línea]. Disponible en: http://www.unet.edu.ve/rectorado/coplan/archivos/legal/Ley_de_Universidades.pdf. [Consulta: 2013, abril 10].
- Lozano, J. (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible*. Madrid: Trotta.
- Marín, F., (2008). *Responsabilidad social corporativa y comunicación*. Madrid: Fragua.
- Morín, E., (1997). *Introducción al pensamiento complejo*. España: Gedisa.
- Najmanovich, R., (2001). *Programa de Seminarios por Internet. Psiconet. Epistemología una Mirada Pospositivista*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://psiconet.com/seminarios/epistemología@psi>. [Consulta: 2013, diciembre 06].
- Normas sobre las Fundaciones y Asociaciones Civiles o Mercantiles de las Universidades Nacionales. (2002) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 37556*. Octubre 25 de 2002.
- Osorio, L, (2008). La complejidad de los procesos gerenciales. En: *La Obra*, N° 992, pp.23-26.
- Pérez, T. (2005). *Dirección en los Centros de Educación Universitaria*. La Habana: MES/UH.
- Prandi, M. (2007). *La gestión de los derechos humanos en la empresa, Documentación Social*. Revista de Estudios Sociales y de Sociología aplicada, N° 146, pp. 111-127, España.

- Ramos, C. (2010). Hacia una cultura de responsabilidad social universitaria. [Revista en línea]. *CICAG*, volumen 7, edición 2, año 2010. Disponible en: <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/364/867> [Consulta: 2013, abril 17].
- Setó, D., (2007). *Una nueva actitud de la empresa hacia su entorno: La responsabilidad social*. Revista Alta Dirección, Año XLII, Nº251/252, pp.49-57, España.
- Touraine, A., (2007). *Actores sociales y sistemas políticos en América Latina*. Santiago: PREALC-OIT, 1987.
- Vallaeys, F, de la Cruz, C. y Sasía, P. (2006). *Construyendo ciudadanía en universidades responsables*. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/rse/334_as_manual_rsu_bid.pdf. [Consulta: 2013, mayo 25].
- Vallaeys, F. (2004). *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?*. [Documento en línea]. Portal de Asuntos Públicos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PALESTRA). Lima. Disponible en: <http://www.palestra.pucp.edu.pe/index.php?id=111>. [Consulta: 2013, junio 16].
- Vernis, A.; Iglesias, M.; Sanz, B. y Saz, A., (2007). *Claves para el fortalecimiento de las organizaciones no lucrativas*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Villarroel, C. (1998). La nueva relación entre el Estado y la Comunidad Universitaria: Un mejor trato para la Universidad. En: *Memorias de las IV jornadas de Postgrado en LUZ*. Compilado por: Universidad del Zulia (1998), Maracaibo-Venezuela: ARS gráfica.
- Webb, T, y Hohnen, P. (2006). *Corporate Responsibility – The Connected World*. Ethical Corporation, Londres.
- Zapata, L. (2002). *Los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas de tecnologías de la información*. [Documento en línea]. Tesis Doctoral disponible en: <http://www.ddd.uab.cat/pub/tesis/2004/tdx-0202105-164809/lezc1de1.pdf>. [Consulta: 2013, diciembre 06].