

**Miguel Mujica**  
(Compilador)

**Belkys Jiménez**  
**Franklin Machado**  
**Paulina Riera**  
**Tomiris Chacón**  
**Evelyn M. de Tortolero**  
**Esmeya Díaz**  
**Leonardo Villalba**  
**Dalia Correa**

# **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Su inherencia con las MicroPyMEs,  
el Turismo y las Escuelas Universitarias de Gerencia

Unidad de Investigación del Postgrado  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Universidad de Carabobo  
Valencia, Venezuela

Miguel Mujica

(Compilador)

Belkys Jiménez

Franklin Machado

Paulina Riera

Tomiris Chacón

Evelyn Martínez de Tortolero

Esmeya Díaz

Leonardo Villalba

Dalia Correa

# **Responsabilidad Social:**

Su inherencia con las MicroPyMEs, el Turismo  
y las Escuelas Universitarias de Gerencia

Valencia, Venezuela

2006

Título: Responsabilidad Social: Su inherencia con las MicroPyMEs, el Turismo y las Escuelas Universitarias de Gerencia

Autores: Miguel Mujica, Belkys Jiménez, Franklin Machado, Paulina Riera, Tomiris Chacón, Evelyn Martínez de Tortolero, Esmeya Díaz, Leonardo Villalba, Dalia Correa

PRIMERA EDICIÓN  
JUNIO 2006

Reservados todos los derechos.

Queda rigurosamente prohibida, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento, incluidos la reprografía y el tratamiento informático sin la autorización de los titulares del *Copyright*, bajo las sanciones establecidas en las leyes.

Hecho el Depósito de Ley

Depósito Legal: lf04120063302226

ISBN: 980-12-1947-5

Diseño Gráfico: Arnaldo J. Alvarado  
Diagramación: Arnaldo J. Alvarado  
Impresión: Blue Cube Digital Services  
Valencia, Venezuela



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

María Luisa Aguilar de Maldonado  
Rectora

Jessy Divo de Romero  
Vicerrectora Académica

Victor Reyes Lanza  
Vicerrector Administrativo

Pedro Villarroel  
Secretario



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

José Angel Ferreira  
Decano

**POSTGRADO DE FACES-UC**

Américo Uzcátegui  
Director



**AsoVAC**  
Asociación Venezolana  
para el Avance de la Ciencia  
Capitula Carabobo



## LOS AUTORES

### **MIGUEL MUJICA**

Docente-Investigador Titular de la Universidad de Carabobo. Coordinador y Docente de la Maestría en Administración de Empresas, Mención Gerencia y del Doctorado en Ciencias Administrativas Convenio Operativo UNESR-UC. Coordinador de la Unidad de Investigación del Postgrado, Responsable de las Líneas de Investigación Gestión de la Pequeña y Mediana Empresa y de Epistemología de las Ciencias Administrativas, Programas y Dependencia adscritas a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Doctor en Ciencias Administrativas. Investigador acreditado ante el Programa de Promoción al Investigador del Ministerio de Ciencia y Tecnología y FONACIT (anterior CONICIT).

### **BELKYS JIMÉNEZ**

Docente- Investigadora Asociada de la Universidad Simón Bolívar, Venezuela. Dpto. Tecnología de Servicios. Carreras: Administración del Turismo, Administración Hotelera y Licenciatura en Gestión de la Hospitalidad. Coordinadora de Extensión Universitaria, Sede Litoral. Docente Invitada de Postgrado y Doctorado en el Área de Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Doctora en Ciencias Administrativas.

### **FRANKLIN MACHADO**

Docente-Investigador Titular de la Universidad de Carabobo (UC), Venezuela. Adscrito al Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de esta Universidad y Facilitador de la Maestría en Administración de Empresas, Mención Gerencia, Miembro activo de las Líneas de Investigación Gestión de la Pequeña y Mediana

Empresa y de Epistemología de las Ciencias Administrativas, Dependencias adscritas a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Magíster en Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Doctor en Ciencias Sociales, egresado de la Universidad Central de Venezuela. Docente de Pregrado, Postgrado y Doctorado.

#### **PAULINA RIERA**

Docente-Investigadora de la Universidad de Carabobo. Adscrita al Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de esta Universidad y Facilitadora de la Maestría en Administración de Empresas, Mención Gerencia. Magister en Administración de Empresas, Mención Gerencia. Miembro activa de las Líneas de Investigación Gestión de la Pequeña y Mediana Empresa y de Epistemología de las Ciencias Administrativas respectivamente adscritas a la Unidad de Investigación del Postgrado, de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

#### **TOMIRIS CHACÓN**

Docente-Investigadora Titular del Departamento de Economía en la Escuela de Administración y Contaduría – Universidad de Carabobo. Directora Relaciones Internacionales Universidad de Carabobo (1994-1996). D.E.A en Sociedades Latinoamericanas en el IHEAL- Sorbona Nouvelle- Paris III-Francia. Candidata a Doctor en Economía Internacional de la Universidad Autónoma de Madrid. Investigadora adscrita a la Unidad de Investigación de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

#### **EVELYN MARTÍNEZ DE TORTOLERO**

Docente-Investigadora Titular, Directora del Instituto de Investigaciones “Dr. Manuel Pocaterra” de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales/INFACES, Universidad de Carabobo. Co-responsable de la Línea de Investigación Gestión de la Pequeña y Mediana Empresa. Docente de Pregrado y del Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y del Programa de Ingeniería Ambiental del Postgrado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo. Investigadora acreditada ante el Programa de Promoción al Investigador del Ministerio de Ciencia y Tecnología y FONACIT (anterior CONICIT).

#### **ESMEYA DÍAZ**

Docente-Investigadora Asistente del Instituto de Investigaciones “Dr. Manuel Pocaterra” de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales/INFACES, Universidad de Carabobo. Coordinadora del estudio “Evaluación de la Investigación en la FaCES, U.C. Hacia el fomento de una cultura investigativa”- C.D.C.H,U.C.; Docente de Pregrado y del Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y del Programa de Ingeniería Ambiental del Postgrado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad

de Carabobo. Doctora en Estudios Ambientales. Investigadora acreditada ante el Programa de Promoción al Investigador del Ministerio de Ciencia y Tecnología y FONACIT (anterior CONICIT).

**LEONARDO VILLALBA**

Docente-Investigador Titular de la Universidad de Carabobo (UC), Venezuela. Coordinador de la Especialización en Gerencia Tributaria. Jefe de la Cátedra de Derecho, Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública. Candidato a Doctor en Ciencias Administrativas Convenio Operativo Universidad de Carabobo-Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR-UC). Co-responsable de la Línea de Investigación Mega-Tendencias Tributarias.

**DALIA CORREA**

Profesora Asociada del Instituto de Investigaciones “Dr. Manuel Pocaterra” de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales/INFACES, Universidad de Carabobo. Candidata a Doctora en Ciencias Administrativas. Candidata a Doctora en Ciencias Sociales, Mención Estudios Culturales. Coordinadora del estudio “Evaluación de la Investigación en la FaCES, U.C. Hacia el fomento de una cultura investigativa”. C.D.C.H.,U.C.





## PRESENTACIÓN

Este libro representa un aporte con su énfasis en la Responsabilidad Social, y la actividad del Turismo, al Igual que sus reflexiones vinculantes al sector de la Pequeña Mediana Empresa y las Microempresas, dentro del discurso de la Sustentabilidad. De la misma manera hace sus consideraciones acerca de la Formación de la Fuerza Laboral Activa en Zonas consideradas de Potencial Turístico, dentro del área de influencia de nuestra Universidad de Carabobo para su inclusión en el Sistema de Producción de Bienes y Servicios en el país a través de su Capacitación como individuo integral bajo la concepción del Desarrollo. Del mismo modo se plantean algunos aspectos acerca del Papel de las Escuelas Universitarias de Administración y Gerencia en esta realidad.

La Obra, siendo un producto de reconocidos Investigadores de nuestra Facultad y de otras prestigiosa Universidades, constituye, a mi criterio, un agregado que cubre un requerimiento acerca de los Tópicos anteriormente señalados, siendo una oportunidad para enriquecer al área de conocimiento de las Ciencias Administrativas y como apoyo didáctico para los Docentes y Participantes de Doctorado, Maestrías, Especialidades, Pregrado e investigadores en general del Campo de la Administración.

**Prof. José Ángel Ferreira**  
*Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*  
*Universidad de Carabobo*  
*Valencia-Venezuela*



## PRÓLOGO

### *¿Responsabilidad Social o Moral de la Empresa?*

Tal vez, a manera de Prólogo para este magnífico libro –*Responsabilidad Social: su inherencia con la MicroPyMes, el Turismo y las Escuelas Universitarias de Gerencia*– quepa hacer una reflexión acerca de la relación entre la Responsabilidad Social y la Responsabilidad Moral de la empresa capitalista. Tal vez los difíciles tiempos que corren obliguen a la Humanidad ¡y a la Empresa!! a asumir frontalmente el desafío de la dimensión moral del Ser Humano, más allá de la crucial problemática social que nos aqueja. Más allá de esta profunda crisis que viven, no sólo Venezuela y América Latina, sino el mundo. El planeta, que se estremece ante el difícil reto de la Globalización, sin haber resuelto en lo sustancial ni el de la pobreza ni el de la conservación del ambiente, ni el “choque de civilizaciones”, ni mucho menos el del terrorismo. Felicitaciones sinceras a los profesores Mujica, Jiménez, Machado, Riera, Chacón, Martínez, Díaz, Villalba y Correa.

“¿Por qué se empeña usted en diferenciar la Responsabilidad Social de la Responsabilidad Moral de la Empresa? ¿No cree que está cayendo en una exageración semántica, en un afán de parecer sofisticado? Pero lo que más me preocupa de su planteamiento, profesor Gómez, es esa insistencia en plantear la RSE como si ésta tuviese necesariamente que implicar un sacrificio, un esfuerzo desproporcionado, una pérdida, para la empresa”.

“¿Por qué no plantearla más bien –a la RSE– como lo que realmente ella es, como una *Inversión Social*; por qué en lugar de empeñarse en hablar de un Gasto, no habla usted de una Inversión? ¿Por qué; si –como usted bien sabe y como es evidente– una empresa puede aumentar sus ganancias, en lugar de sufrir pérdidas, al poner en práctica la RSE, con lo cual esta idea se torna atractiva y se hace vendible;

por qué convertirla en un sacrificio para las empresas, con lo cual dificultamos que ellas la acepten? ¿O es que no cree usted en lo que resulta evidente, que se trata de una Inversión y no de Gasto; no de un costo, sino de algo que incrementa las ganancias? ¿Por qué si podemos tornarla mas atractiva y mas viable, se empeña usted en convertir a la RSE en una proeza heroica que implique un sacrificio para a empresa? En síntesis –y disculpe lo largo de mi intervención profesor– ¿por qué si podemos hacer de la RSE un negocio, un magnifico negocio, se empeña usted en regresar a las dádivas, la beneficencia y la filantropía?”. Era el cuestionamiento sólido de un participante en un foro. Dos preguntas básicas que pueden ayudarnos a alcanzar un nivel superior de reflexión: ¿Existe alguna diferencia sustancial entre la esfera de lo social y la de lo moral? ¿Tiene algún sentido diferenciar drásticamente entre ellas?

Para intentar esa respuesta, partimos de una idea o supuesto último: iila noción de Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) es claramente insuficiente a los fines de contener o enfrentar la profunda crisis que viven la Civilización Occidental y la Humanidad en su conjunto!! En otras palabras: si no logramos dar el salto de la Responsabilidad Social a la Responsabilidad Moral de la Empresa (RME) va a resultar muy difícil evitar la debacle de la Civilización, la caída de este Imperio Romano del siglo XXI; va a resultar muy difícil frenar las “Inversiones Bárbaras”, la contraofensiva del populismo y del igualitarismo mas radical, sintetizado todo ello en la arremetida del Neocomunismo, en la posibilidad cierta del retorno de la barbarie staliniana o polpotiana. Va a resultar muy difícil que no se ratifique la idea que poco a poco va cobrando forma en la mente de Occidente: iique no fue cierto que el Muro de Berlín, la Unión Soviética y el Comunismo se derrumbaron en 1989!! Que se trató tan solo de una derrota parcial. Que gracias a que la Sociedad Capitalista, la Democracia y el Mercado no han sido capaces de afrontar exitosamente los gravísimos problemas que confronta la Humanidad, el fantasma del comunismo pugna por salir de su tumba. Que muy a pesar de los inmensos esfuerzos que se hacen en China e India para enfrentar la pobreza y la exclusión, América Latina, el polvorín musulmán y África, pueden ser –y de hecho están siendo– pasto fácil del primitivismo, el populismo y el fundamentalismo neocomunista; del relanzamiento de un igualitarismo social carente por completo de sentido, que podría perfectamente retrotraernos a la barbarie.

Muy a pesar de la victoria de Alan García en Perú, y de las ilusiones que ella ha generado, la perspectiva de una gran tragedia en América Latina es evidente. Los ataques frontales y desinhibidos que algunos regímenes bárbaricos hacen, no ya al Capitalismo y el Imperialismo, sino a la propia Civilización Occidental en su conjunto –y, sobre todo, el hecho de que dichos ataques estén teniendo una considerable audiencia en este infortunado subcontinente– son una clara expresión del fracaso radical de las propuestas neoliberales de los 80 y 90. Una expresión de la inviabilidad del llamado *Consenso de Washington*, de los múltiples programas de Ajuste Macroeconómico, que no lograron sacar a Latinoamérica de su ancestral primitividad o premodernidad.

Pero –como también resulta evidente– quien pretenda hacer críticas a la RSE, quien pretenda sostener que ella es insuficiente para enfrentar y derrotar al Neoco-

munismo o, mas exactamente, quien como nosotros pretenda diferenciar entre dicha RSE y la Responsabilidad Moral de la Empresa (RME), deberá responder a la poderosa crítica que nos hizo el mencionado asistente al foro: si es tan incontrovertible la idea de mejorar las condiciones sociales de la gente iiy, al mismo tiempo, incrementar las ganancias de la empresa!! con lo cual todas ellas estarán no sólo dispuestas, sino ansiosas de practicar la RSE, ¿por qué venir a aguar la fiesta poniendo el énfasis en la RME, es decir, aquella que implica mejorar las condiciones sociales o morales de la población, pero a cambio de disminuir las ganancias de la empresa?

Hay que enfrentar esa argumentación y hay que rebatirla de manera contundente. ¡Porque en ello nos jugamos el futuro y el país! Más que la vida individual, la de todos aquellos a los que queremos. Porque lo que está en peligro de ser destruido es todo aquello que conforma nuestro ser: la Venezuela espiritual que hemos vivido y compartido, pero también la Venezuela física, convertida en vivencias: el Obelisco de Barquisimeto, el Páramo de la Culata en Mérida, las calles de San Cristóbal o el Puente sobre el Lago.

Un primer argumento para tratar de rebatir a nuestro crítico, una idea que hay que dejar perfectamente establecida, es que no estamos planteando la RME a cambio de generarle pérdidas a ésta. Una “solución” que, además de necia, sería una estricta contradicción lógica. Simplemente, porque ¿cómo financiar el “Gasto Social” y el “Gasto Moral”, si la empresa da pérdidas? Es un sinsentido, un absurdo, pero a pesar de ello hay que dejar bien clara nuestra posición: no estamos proponiendo que para desarrollar su condición moral la empresa tenga que arrojar pérdidas. Pero lo que si puede hacer ella, ante la necesidad de fortalecer determinadas posiciones morales, es **desminuir voluntariamente sus ganancias**, iirromper con el dogma que ha dominado durante 200 años a la ciencia económica: la creencia incuestionada en la necesidad absoluta de maximizar la tasa de la ganancia. Un dogma que algunos defensores del Mercado han convertido, precisamente, en un acto de fe; un proceso aparentemente natural contra el cual no es posible siquiera pensar lo contrario: que pudiéramos no llevar hasta sus últimas consecuencias la maximización de la ganancia.

Un acto de fe que nos impide captar que dicha maximización tiene límites y restricciones, y que esos límites y restricciones **los establece la necesidad de insuflarle a la actividad económica algunos valores morales**. Las fuerzas ciegas del mercado le imponen, por supuesto, poderosísimas determinaciones materiales a la empresa, pero en la medida en que ésta incrementa su poder –tal como ocurre en el mundo actual– aumentarán las posibilidades de que ella le imponga determinaciones morales a su propio comportamiento en el mercado. iiUna empresa que sabe que puede aumentar sus ganancias estimulando la instintividad animal u hormonal de los consumidores, está en plena libertad de autorizar o no esa cuña o cochina publicitaria!! Ella tiene que escoger entre brutalizar o animalizar más al consumidor para aumentar sus ganancias o negarse a estimular dicha animalización a costa de reducir dichas ganancias.

Un segundo argumento que nos permite enfatizar la primacía de RME sobre la RSE, cuando a ésta se la asume como una Inversión y no como un Gasto, es la simple

y sencilla idea de que no tenemos nada contra la RSE asumida como Inversión Social; si una empresa puede mejorar las condiciones materiales de vida de la población mas pobre y al mismo tiempo, a través de esa acción, aumentar sus ganancias i bienvenidas sean la RSE y la Inversión Social!! Siempre que ello se pueda, sería absurdo no hacerlo.

El único pequeño problema que esta situación o actitud plantea, **ies que ella poco o nada tiene que ver con la Moral!!** Tiene que ver esencialmente con la Economía, con la rentabilidad. Tiene que ver más con la Racionalidad que con la Moralidad. Si para incrementar mis ganancias tengo que elevarle el nivel de vida a la gente, más que inmoral, sería irracional, es decir, absurdo o estúpido, no hacerlo. Exactamente lo mismo que ocurriría si me empeño en utilizar una tecnología atrasada en lugar de una mas avanzada o me niego a reducir mis costos cuando puedo hacerlo. Entender la RSE como Inversión Social es, como ya dijimos, mantenerse en el plano de la Economía, no tener que saltar al de la Moral. Porque es exactamente lo mismo que ocurre con la relación entre Racionalidad y Moralidad en el plano personal: cuando ayudo a alguien sin que ello signifique un esfuerzo, un costo, daño o sacrificio para mí, sino todo lo contrario, cuando ello me produce un beneficio, sin la menor duda estaré practicando el Bien, pero difícilmente podré decir que me ubico en el terreno de la moral. Que es también, exactamente, lo mismo que ocurre en el plano del Derecho: cuando contribuyo a elevar el nivel de vida de mis trabajadores o en general de los más pobres, porque la ley me lo impone, no cabe la menor duda de que estoy haciendo o practicando el Bien, i pero evidentemente no estoy en la esfera de lo ético, sino en la de lo jurídico!! No en el plano en el que yo decido lo que *debo hacer*, si no en aquel en el que la sociedad me impone lo que *tengo que hacer*.

En conclusión: el rasgo específico que distingue a la RME de la RSE es que la conducta moral sólo aparece cuando está de por medio un esfuerzo, costo, sacrificio o reducción de la ganancia. En otras palabras, que la RSE se ubica estrictamente en los terrenos de la rentabilidad económica y del respeto a la Ley.

*Emeterio Gómez*

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN GENERAL</b> .....	17
<b>CAPÍTULO I</b> Análisis del discurso emergente de la responsabilidad social empresarial en el contexto del desarrollo sustentable del turismo en Venezuela. <i>Belkys Jiménez y Miguel Mujica</i> .....	19
<b>CAPÍTULO II</b> Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sustentable y Capital Social: Su Discurso en las Escuelas Universitarias de Gerencia. <i>Miguel Mujica, Franklin Machado y Paulina Riera</i> .....	39
<b>CAPÍTULO III</b> La Formación en las Pequeñas y Medianas Empresas y las Microempresas, en un contexto inestable, conceptualizando la Responsabilidad Social a partir del nuevo papel de las Escuelas Universitarias de Gerencia en Venezuela. <i>Miguel Mujica y Belkys Jiménez</i> .....	63
<b>CAPÍTULO IV</b> La Responsabilidad Social, Las Universidades y las Micro Empresas del Sector Turismo en Venezuela. <i>Miguel Mujica y Belkys Jiménez</i> .....	83

<b>CAPÍTULO V</b>	
La Responsabilidad Social en las Microempresas del Sector Turismo como uno de sus valores en la ética del nuevo contexto.	
<i>Miguel Mujica y Belkys Jiménez</i> .....	103
<b>CAPÍTULO VI</b>	
Informalidad, Turismo y Desarrollo Local	
<i>Tomiris Chacón y Miguel Mujica</i> .....	117
<b>CAPÍTULO VII</b>	
Competitividad de la Pequeña y Mediana Industria: Hacia el logro de la sustentabilidad	
<i>Evelyn Martínez de Tortolero y Esmeya Díaz</i> .....	127
<b>CAPÍTULO VIII</b>	
El Papel de la Cultura Tributaria en la Responsabilidad Social	
<i>Leonardo Villalba</i> .....	143
<b>CAPÍTULO IX</b>	
Reflexiones sobre las PyMEs y el Sector Turismo	
<i>Dalia Correa</i> .....	153



## INTRODUCCIÓN GENERAL

La dinámica en el mundo empresarial obliga a conocer los diversos elementos que de manera directa o indirecta conforman una cadena de producción, pero bajo las nuevas concepciones y paradigmas discursivos y contextuales. Esto es precisamente lo que se ha intentado hacer en la Unidad de Investigación del Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Se ha buscado la conformación de un equipo investigativo en el cual los Profesores integrantes, organizados transdisciplinariamente, se han propuesto presentar una producción intelectual pertinente, útil y relevante a modo de contribución a los diferentes interesados en el Tema de La Responsabilidad Social, MicroPyMEs, Turismo y las Escuelas Universitarias de Gerencia. Estos trabajos han sido presentados, previo arbitraje, en diversos Eventos Nacionales e Internacionales.

Haciendo una breve reseña del contenido a través de Capítulos, se tiene: en el Capítulo I, se presentan aspectos vinculantes con la problematización de la Responsabilidad Social en el ámbito de las organizaciones venezolanas vinculadas a la actividad turística. Se abordan referentes teóricos relacionados con el estado del arte de: Responsabilidad Social, Desarrollo Sustentable del Turismo y el Enfoque del Compromiso Dinámico, buscando interpretar, comprender y explicar el contenido del discurso analizado. En el Capítulo II, se establece la alineación entre el Discurso de la Gerencia bajo la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial y el Enfoque del Desarrollo Sustentable, al cual se agrega otro término el de Capital Social, enunciándose las diversas conexiones en la instalación del uso y práctica de términos de las mencionadas categorías conceptuales en el ámbito gerencial. Seguidamente, en el Capítulo III, se analiza, desde puntos de vista diferentes, la interacción de la Universidad con las organizaciones emergentes conceptualizadas como Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES) así como las Microempresas. En este sentido se aborda el proceso de formación orientado hacia la concepción de la Responsabilidad Social desde la óptica de lo que debe ser la Responsabilidad Social Universitaria según organismos internacionales, tales como el Banco

Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización de Estados Americanos (OEA), para que a continuación, en el Capítulo IV, se pretenda evidenciar estrategias que permitan lograr la interacción concertada entre los actores sociales de la localidad objeto de estudio para lograr establecer los mecanismos para la formación, por parte de las instituciones involucradas, del Capital Humano orientado a la creación de Empresas, para el apoyo de la actividad turística en la localidad, dentro de los nuevos paradigmas gerenciales, bajo el enfoque sustentado en la Responsabilidad Social, dando paso al Capítulo V, donde se considera, que la conciencia de la responsabilidad social por parte de los actores sociales, la conformación del capital social de la localidad partiendo desde la comunidad misma, el papel de las Instituciones Universitarias especialmente las Escuelas de Gerencia a nivel de Pre-grado y de Postgrado, bajo una concepción del desarrollo sustentable regional, local y endógeno, van ser decisivos para el logro de la creación de empresas con participación social –incluyendo la discusión que pueda darse entre las concepciones rentísticas o de producción social de estas– en virtud de las características sociales, económicas y culturales de la localidad en estudio. El Capítulo VI, presenta la realidad social del país y la estratificación resultante de lo político y lo económico en las últimas décadas, como punto de partida para este estudio. Se hace un análisis de los elementos sociales territoriales presentes en la Localidad, y la conformación de las actividades económicas que se realizan en la misma, delimitando este estudio a la referida al Turismo, particularmente a las unidades de producción presentes en el sector informal de la Economía. Orientadas a establecer el desarrollo de las mismas, desde la concepción del Desarrollo Local o Endógeno, tomando en cuenta, las características socio-territoriales del lugar. Continuando en el Capítulo VII, acerca de lo importante en la competencia entre empresas de un determinado mercado y la inversión en investigación y desarrollo, donde se incluya la protección del ambiente como una responsabilidad compartida entre la Sociedad, el Estado y la Empresa.

En el Capítulo VIII, se plasman las consideraciones conceptuales entre Cultura Tributaria y Responsabilidad Social, abordándose el proceso de formación orientado hacia la concepción de la cultura tributaria desde la perspectiva de la concepción del deber ser y su relación con la Responsabilidad Social Universitaria. Finalmente el Capítulo IX es un intento por reflexionar la conectividad entre las pequeñas y medianas empresas y el turismo, con una interpretación diferente y crítica al respecto.

En todos los capítulos enumerados, se elaboran sus consideraciones y conclusiones por separado, reflejando la opinión de cada uno de los equipos de Investigadores que participaron en la actividad, previa discusión y confrontación de criterios.

No se pretende en ningún momento afirmar ser el único o primer trabajo en este tópico en Venezuela, más bien en las referencias bibliográficas se resaltan cantidad de estudios anteriores al presente, respetando el derecho de los autores correspondientes. Para concluir ante todo se enfatiza en el deseo de satisfacer una necesidad de dar a conocer estas discusiones en los espacios académicos a los que de una u otra forma andan en búsqueda del conocimiento.

**Miguel Mujica**  
*Compilador*

## CAPÍTULO I

*Análisis del Discurso Emergente de la Responsabilidad Social Empresarial en el Contexto del Desarrollo Sustentable del Turismo en Venezuela.*

*Autores: Belkys Jiménez y Miguel Mujica*

La Responsabilidad Social, forma parte de las tendencias o corrientes consideradas por Stoner et al. (1996) en su Enfoque del Compromiso Dinámico y del discurso de quienes dirigen organizaciones públicas y privadas. En el presente trabajo de investigación, se analiza el contenido de dicho discurso con base a elementos de análisis del discurso presentados por Foucault (1990): Configuración conceptual, sujetos inter-actuales y expresiones de poder; por Schvarstein (1998): racionalidad presente, adaptados por Mujica (2002; 2006). Se incorpora, además, a éstos: Conexidad con el Desarrollo Sustentable del Turismo, el cual según Jiménez (2001;2003;2004), en el ámbito del turismo, debería ser asumido como parte de la responsabilidad social de las empresas del sector. En este sentido, se presentan aspectos vinculantes con la problematización de la Responsabilidad Social en el ámbito de las organizaciones venezolanas vinculadas a la actividad turística. Se abordan referentes teóricos relacionados con el estado del arte de: Responsabilidad Social, Desarrollo Sustentable del Turismo y el Enfoque del Compromiso Dinámico. Con base a los postulados de la investigación cualitativa, desde la perspectiva hermenéutica se trató de interpretar, comprender y explicar el contenido del discurso analizado, cuyos resultados, entre otros, con carácter enunciativo, no definitivos ni excluyentes, inducen a considerar la factibilidad de impulsar la implementación de un régimen normativo venezolano en lo concerniente a la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela en el campo del Turismo.

---

El contenido es una adaptación de una Ponencia de los autores, arbitrada y presentada en el evento internacional denominado: **XIV Simposio Internacional de Turismo y Ocio y III Coloquio Doctoral Área: Management de Empresas Turísticas**, que se realizó en la Ciudad de Barcelona, España, los días 25 y 26 de mayo del año 2005.

## Introducción

La investigación, que genera este Capítulo, se ha abordado a través del Análisis Documental tomando como referencia clave lo enunciado por el reconocido autor latinoamericano Sergio Molina (1994), catedrático e investigador del Centro Internacional de Estudios Superiores en Turismo (CIEST) de la Organización Mundial de Turismo (OMT) y lo planteado por Mujica (2002) en su Tesis Doctoral acerca del Discurso Epistemológico implicado en las Teorías Administrativas, en la cual realiza un análisis exhaustivo acerca de las Corrientes que han prevalecido en las mismas, durante los últimos treinta años, en el contexto de la Sociedad Informacional o Post-Industrial como bien ha sido denominada.

Al considerar lo planteado por los autores, arriba mencionados, se toman algunos elementos de la Teoría Fundamentada tal como lo señalan Strauss y Corbin (1990) citados por Panditt (1995) la cual parte por considerar que:

... La generación de conceptos, categorías y proposiciones es un proceso interactivo. La teoría fundamentada no es generada primero y después subsecuentemente verificada. Más bien, ella es *derivada en forma inductiva* del estudio del fenómeno que representa. Esto es, descubierta, desarrollada y provisionalmente examinada, a través de una recolección de datos en forma sistemática y del análisis de los datos pertenecientes a ese fenómeno. Por lo tanto, la recolección de los datos, el análisis y la teoría se sostienen en una relación recíproca de unas con otras. Uno no comienza con una teoría y después la prueba, más bien se inicia con un área de estudio, con lo que va emergiendo y es relevante a esa área. (p.2)

En este orden de ideas, se hace alusión a lo que Panditt (Ob. Cit.) considera como los tres elementos básicos de la Teoría Fundamentada, con base a lo planteado por Corbin y Strauss: *los conceptos, las categorías y las proposiciones*. *Los conceptos* constituyen la unidad básica del análisis, ya que la teoría se desarrolla desde la conceptualización de los datos y no de los datos en sí.

Las Teorías no pueden ser construidas de los incidentes actuales o de las actividades como fueron observadas o como fueron reportadas, ya que estas constituyen el dato nuevo. Los incidentes, eventos y sucesos, al ser analizados se constituyen en potenciales indicadores de un fenómeno, a los cuales por lo tanto, se le dan etiquetas conceptuales. (p.2)

Con respecto a las categorías, los autores citados consideran que:

Categorías son un nivel más alto y más abstracto que los conceptos, o lo que los conceptos representan. Ellas son generadas a través del mismo proceso analítico de hacer comparación a la luz de las similitudes y diferencias que se utiliza en la construcción de los conceptos. Las categorías son la piedra angular para el desarrollo de las teorías. Ellas proveen los significados a través de los cuales las teorías pueden ser integradas. (p.2)

Finalmente, con respecto al tercer elemento de la Teoría Fundamentada: las proposiciones, éstas indican una relación generalizada entre una categoría y sus conceptos, y entre categorías discretas. Este tercer elemento fue originalmente definido por Glasser y Strauss como “hipótesis” (1967), tal como lo señala Panditt (Ob. Cit.:2) haciendo alusión a que, en la terminología considerada en el Método Cualitativo, parece ser, que el término proposición es el más apropiado desde que Whetten (1989) en forma correcta puntualizó lo siguiente: “proposiciones involucran la relación conceptual, mientras que las hipótesis requieren una relación de medida. Dado que el enfoque fundamentado produce conceptos y no una medición, el término proposiciones es preferible”.

Tal como se ha venido mencionando, en el contexto emergente las Organizaciones pertenecientes a los diversos sectores empresariales se involucran con las corrientes administrativas que agrupan lo que Stoner et al. (Ob. Cit.) han denominado *El Enfoque del Compromiso Dinámico*, analizadas por Mujica (Ob. Cit.). Dentro de este enfoque, una de las corrientes que sirven de fundamento teórico para esta Investigación es la correspondiente a *Responsabilidad Social* por parte de las empresas o como algunos autores la han denominado *Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*, cuyo abordaje se ha considerado dentro del contexto *del Desarrollo Sustentable*. Estos términos aparecen en los países industrializados y han sido incorporados en la literatura proveniente de dichos países en el ámbito de las Ciencias Administrativas. Ahora bien, el reto está en contribuir a la conformación del discurso de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto venezolano. Es por ello que la producción intelectual de Molina (Ob. Cit.), es esencial para el desarrollo de este aporte, dado que la misma se circunscribe al contexto latinoamericano, así como los aportes generados por Mujica, en cuanto al análisis epistemológico realizado a las corrientes que conforman al Enfoque del Compromiso Dinámico, entre éstas el correspondiente a Responsabilidad Social.

### **1.1. Las Empresas del Turismo se acercan a los Nuevos Paradigmas Gerenciales**

Con los grandes cambios evidentes en los últimos treinta años, a nivel mundial, ninguna organización que se precie como tal ha estado ajena a los mismos, mejor dicho no han estado exentas al impacto de esos cambios.

Precisamente en el sector Turismo, cuyas actividades son *inherentes y conexas* con su entorno: *ambiente y comunidad*, principalmente, no puede obviarse el *Enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial*. En este sentido Molina (Ob. Cit.) acota:

...En efecto, *el turismo* contemporáneo ha experimentado una serie de cambios sin precedentes. En los últimos años se han *gestado transformaciones radicales* en el ámbito de las empresas y del comportamiento de la demanda, que seguramente a corto plazo tenderán a profundizarse y a consolidarse, de manera que el turismo de los años setenta y de comienzos de los ochenta se ha ido rebasando muy pronto en sus características, en su estructura y prácticas estratégicas y cotidianas...

... Los mercados globales imponen una necesidad apremiante: identificar y poner en marcha nuevas prácticas gerenciales, capaces de brindar beneficios a corto plazo, pero además y sobre todo, de *mantenerlos, reafirmarlos y elevarlos en un largo horizonte de tiempo...*

La nueva gestión empresarial se inicia con el desarrollo de valores, actitudes y habilidades en los directivos, no con la capacitación de los empleados de puestos operativos, o bien con el impulso de campañas de concientización para mejorar el trato que las *comunidades locales* brindan a los turistas... (p. v)

El autor mencionado, reconocido investigador en el área de Gerencia de Turismo, *pionero-pregonero* de los nuevos paradigmas gerenciales en el sector considerado, resalta en su cita cuatro términos clave: *Transformaciones radicales, nuevas prácticas empresariales, largo plazo y comunidades locales*.

Estos términos forman parte de los enunciados que van estructurando el discurso de la Responsabilidad Social Empresarial, y de esta manera Molina (Ob. Cit.) los hace pertinentes al Sector, objeto de estudio en esta investigación. Estos cambios, de tipo organizacional, obedecen a las transformaciones evidentes en todos los planos que a nivel mundial, se han evidenciado en los últimos treinta años. Igualmente, de manera contingente las nuevas prácticas gerenciales, paulatinamente se van haciendo presentes en las organizaciones del sector turismo, palpables en la incorporación en la práctica discursiva de su léxico, partiendo por la incorporación de valores.

De la misma forma, pese a que operativamente los objetivos y metas se tracen a corto plazo, dado la dinámica del contexto, especialmente en Latinoamérica, y específicamente en Venezuela, donde se opera con escenarios altamente inestables, la visión hay que diseñarla a largo plazo, sobre todo conjugando la permanencia del sector empresarial, con la *sustentabilidad* de su entorno, preservándolo para futuras generaciones, teniendo un papel muy importante, de hecho primordial, la vinculación con la comunidad local.

Se consideran entonces, para las empresas del sector turismo venezolanas estos elementos mencionados anteriormente. Ante esto surge la pregunta: ¿Se ha llegado a este nivel de conciencia de la emergencia de un nuevo contexto global, por parte de los propietarios y gerentes de dichas empresas? Si bien en los Simposios de Responsabilidad Social Empresarial, llevados a cabo en Venezuela, oficialmente no hubo participación de los representantes de las empresas del sector objeto de estudio, en las entrevistas realizadas a algunos de ellos (Jiménez, 2003;2004), en su práctica discursiva es evidente su toma de conciencia en lo concerniente a la Responsabilidad Social Empresarial y su vinculación con el Desarrollo Sustentable del Turismo.

Del mismo modo se vislumbra un acercamiento, al respecto, en lo que Molina (Ob. Cit.), argumenta acerca de estas transformaciones en el Sector:

En esta parte del siglo, el turismo ha experimentado una ruptura; sin temor a equivocación se puede hablar de un turismo tradicional –el de ayer– y de un turismo moderno –el actual–, que es un turismo de nueva generación. Esta trans-

formación se relaciona específicamente con los cambios en:

1. Los modelos de desarrollo político, económico y social
2. En las condiciones y estructura del mercado.
3. En la aparición de gustos, preferencias y estilos de viaje emergentes en la demanda.
4. En la incorporación de nuevas tecnologías administrativas, de proceso y de marketing
5. En la operación de productos/servicios turísticos inteligentes o de nueva generación
6. *En la identificación de nuevas relaciones de las empresas con el entorno social, económico y ambiental.*

La ola de cambios que ha invadido al turismo caracteriza también el nacimiento de una nueva empresa, acorde a los postulados y a la práctica de la tendencia que domina el acontecer social y cultural... (p. viii)

El autor citado presenta, desde una visión de la *gente del turismo*, los nuevos paradigmas gerenciales tomando en cuenta de manera expresa los postulados de la Calidad Total, en la cual están presentes, de manera implícita, las otras perspectivas, entre ellas las concernientes a la *Responsabilidad Social Empresarial*, al considerar las relaciones que hoy en día establecen las empresas del sector con su entorno social, económico y por supuesto, con aspectos relacionados con el ambiente.

## 1.2. Gerenciando el Turismo

Tal como se ha venido enunciando, en lo concerniente a la actividad del turismo, ésta atañe tanto a las organizaciones que lo promueven, al Estado y sobre todo, a las comunidades donde dicha actividad se lleva a cabo. En este sentido, la pregunta que habría que hacerse es: ¿Hasta que punto las comunidades se han visto afectadas por las actividades realizadas por organizaciones turísticas, que reconocen su papel de empleador como su única responsabilidad social empresarial, por excelencia, obviando la influencia que sus actividades pueden tener sobre los ecosistemas y sobre los aspectos culturales del individuo y por ende de la sociedad? Siendo este criterio, no solamente aplicable al sector turismo, sino que el mismo está presente en todas las organizaciones con o sin fines de lucro, entrando aquí en el debate acerca de que modo o de que manera dichas organizaciones gerencian el mercado turístico, es decir, si toman en cuenta la preservación cultural e histórica, entre otros aspectos, a considerar en una región determinada, así como las posturas que al respecto tienen las respectivas comunidades al mercado del turismo.

Es importante la implicación para la actividad turística, lo que se percibe en el modo de hacer y actuar de las personas, cada cual dentro de las características de la Sociedad a la cual pertenezca y que, en el sector Turismo, adquiere relevancia y pertinencia dado su carácter intrínsecamente humano. Por esa razón debe conciliar un aspecto tan contradictorio y tan paradójicamente dialógico como lo es el carácter

empresarial de este sector con sus fines de lucro, como su misión en relación a la recreación y al esparcimiento.

Giddens (1998), en su obra *La Tercera Vía* destaca los fenómenos que han emergido en las últimas décadas, haciendo énfasis en aspectos que lo trascienden: ... La meta general de la política de la *tercera vía* debería ser ayudar a los ciudadanos a guiarse en las grandes revoluciones de nuestro tiempo: *la Globalización, las transformaciones de la vida personal y nuestra relación con la naturaleza*.

Las tres revoluciones mencionadas, en cierta forma guardan relación con la actividad turística. En primer lugar, al considerar a *la globalización*, la cual ha sido posible a través de las tecnologías, el vencimiento de los espacios, lo cual ha permitido al hombre acercarse a sus sueños, a sus ansias de conocer otros mundos. En segundo lugar, *la transformación de la vida personal*, lo cual ha inducido al hombre a alejarse de la rutina diaria y buscar en el turismo nuevas formas de recreación, muchas veces creando necesidades inexistentes a título de satisfacer el ego, entre otras cosas y, en tercer lugar, *nuestra relación con la naturaleza*, lo cual ha permitido revisar a conciencia lo que se ha estado haciendo con el planeta y con la atmósfera que lo rodea. ¿Hasta que punto, la indiferencia por el daño causado a la naturaleza puede contribuir con nuestra propia destrucción?... ¿Qué van a heredar nuestros hijos como patrimonio natural y cultural?... ¿Disfrutarán los mismos paisajes que hoy en día nos deleitan y abstraen?...

Es lo que oportunamente acota Drucker (1994):

... En el término de pocos decenios, la sociedad se reacomoda -en su visión mundial; en sus valores básicos; en su estructura social y política; en sus artes; en sus instituciones clave. Cincuenta años después, hay un mundo nuevo. Y las personas que nacieron entonces no pueden siquiera imaginar el mundo en que vivieron sus abuelos y en que nacieron sus propios padres.

Pese a lo dramático que pareciera ser la cita que antecede, no menos cierto es que lo planteado es una realidad, que forma parte de la responsabilidad que hoy recae sobre quienes estamos en la obligación de preservar los recursos con que se cuenta de manera de no crear caos de carácter existencial ambientales. Lo que está hoy presente existe como presente, lo que verán nuestros hijos y nietos será futuro hoy para nosotros, presente para ellos. Pero, ¿Cuál futuro y cual presente? Indudablemente, el que nosotros construyamos hoy y les heredemos mañana.

Así como la faz de la tierra ha cambiado y lo que la rodea también, a través de las generaciones, las organizaciones a su vez también han cambiado como elemento recursivo de sujetos individuales y colectivos, tal como lo señala Drucker (Ob. Cit.; 1994):

...La Sociedad, la comunidad y la familia son todas instituciones conservadoras. Tratan de mantener la estabilidad y prevenir o por lo menos retardar el cambio. Pero la organización de la Sociedad postcapitalista es desestabilizadora. Por ser su función de poner a trabajar el conocimiento —en instrumentos, procesos y productos; en trabajo; en el conocimiento mismo— tiene que organizarse para



cambios constantes. Tiene que organizarse para la innovación –y la innovación, como lo dijo el economista austroamericano Joseph Schumpeter (1883-1950) es *destrucción creativa*. Tiene que organizarse para el abandono sistemático de lo establecido, lo acostumbrado, lo familiar, lo cómodo, ya sea en materia de productos, servicios y conceptos, en relaciones sociales, en habilidades y en las organizaciones mismas. El conocimiento es por su misma naturaleza cambiante, y las seguridades de hoy se convierten en los absurdos del mañana... (p. 64-65)

Estos cambios explícitos o tácitos, evidenciados en la cotidianidad, hay que tomarlos como tales, no como alteraciones o perturbaciones institucionales.

Por ello es que, cuando se ha hablado del venezolano, y se le relaciona con las características del sujeto emergente en el nuevo contexto paradigmático: deliberante, contestario, informal, espontáneo; cualidades o defectos que les son familiares (según la perspectiva desde que se vea), las mismas no se han concebido como una ventaja, al igual que su capacidad de apertura al aprendizaje. Sin embargo, las vicisitudes políticas, sociales y económicas que le ha tocado vivir y presenciar, no ha cambiado, a decir de muchos, su espíritu alegre, su receptividad ante el extranjero, su idiosincrasia. Valores éstos que bien podrían ser considerados al tratar de conformar una nueva imagen que proyecte a su país, Venezuela, en el ámbito del turismo, particularmente, el turismo receptivo.

Este cambio constante y ante el cual no nos queda más opción que aprender a adaptarnos y también *a cambiar*, nos lo vuelve a recalcar Drucker (1999):

...Una cosa hay segura respecto de los países desarrollados y probablemente del mundo entero: nos esperan largos años de cambios profundos. Dichos cambios no son primordialmente económicos. Ni siquiera son primordialmente tecnológicos. Son cambios en la población, la política, la sociedad, la filosofía y ante todo en la visión del mundo.

En un período tal, no es probable que la teoría y la política económica resulten eficaces por su cuenta.

Y para un período tal, tampoco existe una Teoría Social. Sólo mucho después, decenios más tarde, empiezan a aparecer las teorías para explicar lo sucedido... (p. 131)

El Pensamiento Administrativo, ha reflejado en su interior, estas transformaciones que dentro de los diversos planos social, económico, cultural, político, entre otros, le ha tocado participar como aspecto inherente a la actividad humana, en los diversos países del mundo, sea industrializado o no. Dado que estos cambios serán evidentes en la población, la sociedad, la filosofía y en la visión del mundo, tal como lo menciona el autor citado, resulta oportuno, de cara al futuro, comenzar a moldear e inducir esos cambios hacia aspectos positivos que beneficien por igual a todos los miembros de la sociedad. Esa inducción, se considera, comienza por procesos de educación ciudadana, los cuales llevan implícitos la educación en valores éticos, entre éstos, la responsabilidad social, lo cual en el día de mañana se verá reflejado en un hombre más

conciente de su responsabilidad con la sociedad que lo rodea y, en el ámbito de las organizaciones se hablará con más propiedad y con más hechos tangibles de la Responsabilidad Social Empresarial.

### 1.3. ¿Un nuevo modelo gerencial para las organizaciones turísticas venezolanas?

En este punto, se esbozan aspectos esenciales que llevan a una teorización crítica de la Administración en los países en vías de desarrollo, específicamente en Venezuela, como producto del análisis epistemológico elaborado por Mujica (Ob. Cit.), el cual se ha considerado para abordar los que, en principio, serán los planteamientos teóricos directamente involucrados con el ámbito de la Administración y de las Organizaciones.

En este sentido se consideran los aportes concretos relacionados con la Responsabilidad Social, objeto de estudio en el presente trabajo, enmarcados dentro del llamado *Enfoque del Compromiso Dinámico*, y en ese orden recapitulando con elementos ya tratados se puede parafrasear, lo planteado por el autor citado (Ob. Cit.: 328) pero, con una adaptación para el Sector Turismo, tal como lo es la llamada *Movilización alrededor de un valor clave*, correspondiente a uno de los llamados ocho atributos de Peters y Waterman (ob. cit: 14-16) que distinguían a las empresas *excelentes*, en el caso de las empresas del sector turismo, orientadas a satisfacer un servicio con procesos altamente efectivos además de los otros atributos, con alto sentido de su *responsabilidad social empresarial* dentro de un contexto de *desarrollo sustentable*, como su valor clave, sobre el cual se fundamenta el presente trabajo, con sus postulados en busca de la solidaridad entre los actores que convergen en un entorno determinado tomando en cuenta la preservación de las condiciones naturales, culturales y ambientales, entre otras, para un horizonte de largo plazo.

Esta referencia obligatoria a la responsabilidad social empresarial, como uno de los ejes temáticos de esta Investigación de múltiples aristas, trae una serie de contradicciones (Mujica, Ob. Cit.:123;180;236;279) que emergen del contexto observable, conllevando a una pugna entre los sistemas de valores tradicionales y los que se van asomando, confrontando ambas ópticas, se busca unir por los intereses comunes y que conlleva a considerar tal como lo dice Seriéyx (1994) la cualidad y lo contrapuesto y pudiera *ser* o *es* un elemento para manipular, no obstante entra en el discurso que se va instalando, es obvia la presencia de lo dialógico en éstas concepciones, pero las organizaciones se van involucrando y tomando en cuenta éste fenómeno o hecho real y se sensibilizan y buscan sensibilizar a sus integrantes en este sentido, hay una situación, hay globalización pero también la *responsabilidad social* se incrementa, se deben no sólo a su comodidad regional o local sino también a la mundial, pasa a ser un sujetado o sujeto a lo global. En el caso de las organizaciones vinculadas a la actividad turística, dada su naturaleza, estas consideraciones adquieren importancia sin igual, que al momento de la praxis gerencial en el contexto actual no deben ser excluidas sino añadirles incluso como uno de sus valores.

En este sentido, es importante considerar algunos aspectos referentes a la *Responsabilidad Social* (Maynard, H. y Mehrtens, S.; 1996: 104), tomando en cuenta que esta categoría conceptual aparece en los años sesenta y comienza a poner en tela de juicio algunos elementos macro-económicos como indicadores de óptima situación socio-económica de un país, entre ellos al Producto Interno Bruto (PIB), en este sentido esta óptica se orienta a considerar algunos términos tales como Bienestar Nacional Neto, Estadísticas Sociodemográficas y el Producto Interno Bruto ajustado (con las precedentes), todo con la clara intención de establecer en cierta forma la llamada Responsabilidad Social, medible a través de los siguientes componentes: costos de prevención ambiental, investigación y desarrollo, costos de urbanización e industrialización, costos de estilos de vida inadecuados, entre otros.

Todo esto conforma lo que se ha llamado un elevado costo social, que no lo consideraban las organizaciones, pero que a partir de la década de los años sesenta tal como se dijo, toma gran importancia, sobre todo cuando se determina lo que el impacto de la urbanización y la industrialización acarrea para el medio ambiente. Ante el criterio *de dominar a la naturaleza para el bienestar del hombre*, emerge el criterio *de preservar la naturaleza para que el hombre pueda disfrutar el bienestar proveniente del avance científico y tecnológico*.

De acuerdo a Jiménez (2004), debe formar parte entonces del nuevo sistema de valores esta concepción de la actuación responsable de la organización, como sujeto colectivo frente a su contexto. Esta concepción de la Responsabilidad Social Empresarial se orienta a la conformación de una nueva cultura empresarial gerencial, al respecto nuevamente Maynard y Mehrtens (ob. cit) lo plantean:

El hecho de garantizar la salud de las futuras generaciones será tan importante como crear un valor material, de manera que se producirá una orientación hacia las tecnologías que estén de acuerdo con el plan comercial de la empresa...

...La posibilidad de generar un bien o un perjuicio en las tecnologías del futuro, nos impulsará a actuar con intencionalidad y preocupación por la ética y los valores. Esto resulta fundamental: enfrentamos ahora el desafío como individuos de crecer con madurez ética, de estar preparados para asumir las nuevas responsabilidades...

... Las tareas de los líderes empresariales en la era biopolítica serán las siguientes: contribuir a llevar a cabo esta acción empresarial, originar en los empresarios una conciencia relacionada con la necesidad de un cambio, ayudar a establecer salvaguardas éticas... (p. 175-177)

La idea de presentar fundamentos teóricos críticos para la construcción de un Enfoque Gerencial para el sector Turismo, bajo esta perspectiva implica considerar autores tales como, Peters y Waterman (Ob. Cit.) quienes enfatizan en algunos de los términos clave de este enfoque: *valores y ética*, donde se afianza el carácter reductor del modo de accionar del sujeto en las organizaciones que buscan la excelencia, y cubre además su *responsabilidad social* tal como lo expresan al medir las consecuencias del uso de las nuevas tecnologías.

También es importante tomar en cuenta a la diversidad cultural y la presencia del *Pluriculturalismo* como fenómeno inherente en la Economía Informacional, la cual lleva a tomar en cuenta, dentro del hecho Administrativo las perspectivas que se movilizan dentro de esta corriente del pensamiento de la Administración y que afecta a las organizaciones independientemente del país en el cual se localicen.

En los países en vías de desarrollo, y en especial en Venezuela, este enfoque ha venido siendo estudiado de manera comparativa en relación a otros países, tal como lo menciona Mujica (Ob. Cit.)

Sin embargo, es obvio que un país tendrá mayores ventajas, si aprende a conocer la gente y asume la interacción resultante entre los diversos sujetos que interactúan, las diversas racionalidades presentes, las diferentes concepciones acerca de la construcción de la realidad, la influencia de las culturas en la misma que afectan incluso a la manera de hacer las negociaciones empresariales. (p.331)

El aporte en este sentido de la Sociología y la Antropología han constituido un elemento enriquecedor de la Administración del Turismo, dándole una valiosa contribución a través del estudio de la diversidad cultural y del pluriculturalismo, aspectos por demás importantes cuando de actividad turística se trata, por cuanto en la medida en que se dan los desplazamientos humanos los cuales da origen a dicha actividad, en esa misma medida se estarán dando los procesos de intercambio cultural, así como la interrelación entre diferentes grupos culturales, cuyos aportes enriquecerán el crecimiento del individuo y por ende a la sociedad y sus organizaciones.

Del mismo modo los postulados de Michael Porter, acerca del Aprendizaje del Mercado, interpretar sus señales el mercado, a través de sus señales e integrar la nueva discursividad de la competitividad: *la inserción en redes* (Mujica, Ob. Cit.), de esto último, en el campo del turismo, se tienen evidencias en algunas latitudes geográficas, como es el caso de la Red de Turismo Sustentable en Colombia, de la cual daba fe uno de los entrevistados mencionados en párrafo precedente, conformada por la Universidad Externado de Colombia, Biocomercio Sostenible, la Unidad de Parques y Organizaciones de la Sociedad Civil, entre otras.

En general, considerar el modelo del *Diamante* creado por Porter, resume lo que él denomina los determinantes de la competitividad en una industria específica en lo cual se involucran: *Condiciones de los factores, las Condiciones de la Demanda Industriales relacionadas y de apoyo, Estrategias y estructuras de la empresa*, Todo lo cual se traduce en todo un escenario para la *comprensión, interpretación y explicación*, de las señales del mercado turístico.

En relación con la corriente que involucra la nueva concepción de la *Responsabilidad Social Empresarial*, sobre la cual se fundamenta el presente trabajo, con sus postulados en busca de la solidaridad entre los actores que convergen en un entorno determinado tomando en cuenta la preservación de las condiciones naturales, culturales y ambientales, entre otras, para un horizonte de largo plazo, en el cual tengan una participación activa todos los elementos que conforman, en el caso venezolano, el Sistema Turístico Nacional.

Es así, como dentro de esa confluencia de enfoques gerenciales que se consideran del denominado Mercado Turístico, lugar de confluencia de la Oferta y la Demanda Turística, responsables de la dinámica propia del conjunto de interrelaciones y hechos que se generan por el desplazamiento de personas desde su lugar de origen a otro u otros lugares que les resultan atractivos como para motivar dichos desplazamientos.

Todo esto, requiere un proceso lento de maduración, por lo cual, más que al corto plazo, habría que orientarse hacia el largo plazo, si lo que prevalece y exige la sociedad es la sustentabilidad de las actividades económicas, para lo cual deben estar preparadas las organizaciones, tanto públicas como privadas, para atender las prioridades nacionales de desarrollo, del sector o de las comunidades implicadas en el mismo, particularmente, las localidades con un alto arraigo en la actividad turística.

Al respecto, resulta de vital importancia que quienes dirijan a las organizaciones del sector turismo tengan presentes las circunstancias en que dicha actividad se desenvuelve. El desarrollo sustentable reclama nuevas formas de gerencia, las cuales podrían estar orientadas hacia la gerencia basada en valores: éticos, ciudadanos, así como mentalidades comprometidas con la preservación de los bienes y servicios capaces de satisfacer la demanda turística, que es la que al fin y al cabo va a determinar la permanencia de las organizaciones dentro del sector.

#### ¿Qué ocurre entonces en las organizaciones turísticas?

La respuesta pudiera estar en lo que ha sido el sistema Educativo y de Formación Gerencial, donde simplemente se ha recibido instrucción para atender al turismo pero no se ha educado para servir al turismo.

Se requiere entonces, de procesos educativos que orientan más al venezolano acerca de que valores deben prevalecer en su actuación, que refuercen su autoestima, y que le permitan actuar con propiedad ante las nuevas demandas gerenciales, permitiéndole obviar imitaciones provenientes de los países industrializados. Este reforzamiento de valores hará más accesible emprender nuevas formas de gerencia adecuadas a los tiempos de ahora, donde la concientización de la sustentabilidad va más allá del simple compromiso empresarial, sin menoscabo de asumirla desde el punto de vista de la responsabilidad social.

Obviamente, se requiere tener en cuenta para ello la necesidad de concientizar al Capital Humano, desde los primeros años de formación educativa, en cuanto a la perspectiva de cómo se construye la realidad, su realidad.

Para los efectos del contexto venezolano, se trata de traer algunas reflexiones en función del discurso presente acerca de la responsabilidad social y acerca de las prioridades nacionales como lo constituye la conservación de recursos naturales y culturales, principales atractivos para el turismo, así como la consideración de sustentabilidad de la actividad turística, en procura de mejor calidad de vida de las comunidades presentes y futuras con base al desarrollo sustentable de dicha actividad.

En este sentido, la idea es la construcción teórica a través de los postulados de la Responsabilidad Social como corriente identificada con el Enfoque del Compromiso Dinámico que contribuya con una Teoría Crítica de la Administración, tomando en consideración aspectos que no aparecen en los textos tradicionales de ésta y ajustada a los planteamientos contenidos en la Teoría del Desarrollo Sustentable del Turismo, factibles de poner en práctica a través de las organizaciones turísticas venezolanas.

La pregunta que surge al respecto es: *¿Hasta que punto podemos gerenciar bajo estas nuevas perspectivas en el Sector Turismo y sobre todo, agregando la Responsabilidad Social Empresarial como uno de sus valores, en medio de un contexto como el nuestro, tal como se ha mencionado?*

De acuerdo con lo que se ha venido planteando, en los nuevos paradigmas gerenciales —*conciliando lo expuesto por Mujica (Ob. Cit.), por Molina (Ob. Cit.), y por Jiménez (Ob. Cit.)*—, se reconoce que además de lo concerniente al aspecto interno de las organizaciones del Sector Turismo, se resalta lo concerniente al entorno de las mismas, es el nuevo paradigma, donde se considera el nivel de solidaridad que deben tener las empresas con la Sociedad en la que se desenvuelven. Las empresas turísticas venezolanas, también se han venido incorporando a esta práctica discursiva de la Responsabilidad Social Empresarial. De un modo, casi que por inercia, han tenido que tomar en cuenta los requerimientos y exigencias de las comunidades locales, además de asumir el liderazgo para el mejoramiento del nivel de vida de éstas, tal como lo ha venido haciendo el Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC), institución a la cual están afiliadas algunas organizaciones del Sector Turismo y que se mantiene activa en la *Acción Social* de la Empresa, tal como se destaca en uno de sus documentos de promoción (2003):

...Las 101 empresas afiliadas en el año 2003, que integran el Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC), *siguen manteniendo vigente las razones que motivaron a un grupo de empresarios venezolanos a crear esta institución hace cuarenta años: impulsar, canalizar y maximizar la participación del Sector privado en la búsqueda de soluciones a los problemas sociales del país, especialmente en las comunidades de escasos recursos.* Esta participación está sustentada en el principio de la Responsabilidad Social Empresarial definido *como la capacidad de inversión social que ejecuta una empresa en su compromiso con la sociedad para favorecer las mejores condiciones de calidad de vida y bienestar...* (p. 1)

Se considera que, como un primer paso hacia el cumplimiento con la Responsabilidad Social Empresarial por parte del empresariado venezolano, habría que plantearse que la misma no se refiere a *Donaciones u Obras de Caridad por parte de las Empresas*, sino que es un concepto mucho más amplio que involucra la conformación de una cultura empresarial afianzada en la misma y en su cotidianidad en lo que respecta a sus obligaciones con sus propios trabajadores —ni involucrar a éstos en cuanto a la práctica de colectar fondos supuestamente de manera *voluntaria* entre ellos, a través del descuento *igualmente voluntario y autorizado de sus nóminas*— que debe trascender a la voluntad de la Organización en relación a su nada cuestionable riqueza generada, en cuanto a lo que destina para esta inversión social. Del

mismo modo, en cuanto a sus obligaciones cotidianas ante terceros en la sociedad, en lo concerniente al ambiente, contaminación, sus procesos, sus productos y servicios, sus operaciones financieras, para lo cual debe tomar en cuenta lo que se ha denominado la *ética gerencial post-Enron* (Elsop, 2003)

Enunciado de esa manera, como lo describe la cita, se interpreta dentro del plano del cuestionado *discurso* de Friedman, el cual considera que el único fin de las empresas, es la generación de riquezas para la sociedad, obviando otros aspectos de causa-efecto de dicho proceso. Esta postura contradice la nueva concepción de Responsabilidad Social Empresarial, tal como se concibe en los últimos años, que independientemente de las diversas posturas críticas ante ella, en algunos países ha partido no precisamente de sus gobiernos, empresas o instituciones, sino más bien de las comunidades organizadas para preservar sus derechos.

Las empresas han tenido que adoptar una posición de colaboración ante este justo requerimiento de las comunidades con las cuales conviven, de una manera permanente, que se escapa de la simple interpretación de *hacer caridad para los pobres*.

La Responsabilidad Social Empresarial, va más allá de lo planteado, conlleva múltiples aristas: laborales, ambientales, educativos, comunitarios, sociales, entre otros.

Es entonces, bajo el desmontaje del paradigma tradicional que paulatinamente las empresas han venido tomando en cuenta los cambios que han advenido partiendo de la llamada *Revolución de la Tecnología de la Información*, la cual ha propiciado la difusión de los bienes y servicios a través del mundo, igualmente que da cuenta de la concientización del rechazo a la contaminación ambiental, al deterioro del entorno donde conviven las comunidades, así como una apertura hacia la sensibilización para comprender mejor al ser humano en sus múltiples problemas, tomando en cuenta para ello las acciones que se dan en la Sociedad proveniente, entre otras, de las diferentes organizaciones sean éstas con o sin fines de lucro.

De esta manera, las empresas del sector turismo, a través de sus directivas (específicamente en Venezuela), han venido dando señales de involucrarse al menos con las prácticas discursivas de la Responsabilidad Social Empresarial, tal como se evidencia a través de las Entrevistas en Profundidad y Semiestructurada realizadas a representantes de algunas de estas organizaciones gremiales y representantes de empresas consultoras y educativas, respectivamente, quienes no han escatimado esfuerzos en suministrar su aporte a la presente investigación, aproximando a ésta su forma de pensar en cuanto a como debe ser la gerencia con base a los conceptos considerados para la consecución de los objetivos propuestos.

En este sentido, consideran como primordial en dicha gerencia lo concerniente a las relaciones con el entorno, con el ambiente, con la comunidad, entre otros, lo cual plantean está más presente que nunca en los planes estratégicos de las diferentes empresas que asumen su papel de *sujetos-actores* en la sociedad.

Al integrar esto en sus planes estratégicos, se habla entonces de su misión y su visión y aquí involucran su cultura, es decir su sistema de valores y creencias, lo cual

permite integrar a la Responsabilidad Social Empresarial como un valor que permite la acción social de las respectivas organizaciones.

### Conclusión

En esta Investigación se ha hecho énfasis desde la perspectiva de una de las corrientes involucradas en el *Enfoque del Compromiso Dinámico*, específicamente, la concerniente a Responsabilidad Social, así como aspectos teóricos relacionados con el *Turismo*, sus *organizaciones*, su evolución y antecedentes más importantes. Igualmente, lo relacionado con el *Desarrollo Sustentable*, particularmente, desde el punto de vista de la sustentabilidad del fenómeno estudiado, es decir, el Turismo. Esto ha permitido dilucidar configuraciones conceptuales, producto de la relación desarrollo sustentable-responsabilidad social en el ámbito de lo turístico, lo cual constituye una construcción con base a los elementos que intervienen en dicha relación, según los investigadores. En este sentido, se toman elementos considerados en el discurso que sobre responsabilidad social se ha estado dando, en general, dentro del ámbito empresarial venezolano (Jiménez, 2004; Mujica, 2006).

Para ver la conformación de dicho discurso se optó por realizar entrevistas en profundidad y semiestructurada a representantes de instituciones vinculadas a la actividad turística (Jiménez, 2004b). De la información obtenida se aprecia como se da la interacción práctica-social-teoría desde el punto de vista de la gerencia, especificando de esta manera algunas concepciones acerca del objeto de estudio, llegando a la interpretación del mismo como producto de sus interrelaciones presentes actualmente en el turismo como fenómeno, que tiene lugar en cualquier espacio geográfico, a nivel mundial, donde los actores intervinientes, en este caso, las organizaciones, involucran a los elementos que hacen posible al turismo como actividad económica, es decir, oferta y demanda turística.

En esta investigación no se pretendió establecer enfoques para resolver problemas concretos o específicos atinentes al desarrollo sustentable del turismo, simplemente se está planteando como a través de una de las corrientes consideradas, en este caso la responsabilidad social, se pudieran aportar elementos teóricos críticos, que vinculados a aspectos éticos permitan una actuación acorde al nuevo contexto organizacional, el cual en una u otra forma se aprecia a través de la práctica discursiva de quienes gerencian al turismo, hoy por hoy, donde se evidencian cambios a nivel gerencial en los últimos treinta años.

Al respecto, Molina (Ob. Cit.) ha expresado estos cambios en las concepciones gerenciales en relación a la Gerencia específicamente en lo concerniente al sector Turismo, al hacer mención de las características de las *empresas turísticas modernas* (interpretadas como correspondientes a la Sociedad Post-industrial):

1. Capacidad para actuar en una sociedad desregulada, altamente competitiva, participativa, internacionalizada y cambiante. Esta capacidad debe abarcar la comprensión de los fenómenos políticos, sociales, económicos, culturales, psicológicos y físicos-ambientales y que actúan sobre el turismo y las empresas. La evaluación de las variables económicas y finan-



cieras, si bien son de suma importancia, no deben, no pueden, ni conviene que sean las únicas evaluadas. La empresa moderna requiere de una administración sólida, que utilice de manera sistemática el conocimiento científico, sin dejar de lado la parte subjetiva que también interviene en la marcha de los negocios. Es necesario resaltar la necesidad de formar y atraer administradores brillantes, líderes en el desarrollo de tecnologías, productos y servicios para el turismo.

2. La determinación de las ventajas comparativas de una empresa para ser incorporadas al diseño y operación de los productos/servicios que opera, surge de una profunda identificación y comprensión del entorno físico, social y cultural. La mutua, permanente y fuerte relación, empresa y entorno, contribuye al desarrollo de la comunidad, de los negocios y de los ocios al largo plazo. Los conceptos de conservación del patrimonio cultural y natural, y en general de la autenticidad de un destino, resultan estratégicos para los usos y el aprovechamiento empresariales.
3. El hombre, la persona, es el centro crítico y crucial de cualquier empresa. En el turismo, la empresa moderna debe instrumentar sus operaciones para tratarlo en forma integral, no sólo como un consumidor, sino como un ser que busca experiencias estrechamente vinculadas a una necesidad vital por conocer y comprender el mundo que lo rodea. El turista, el empleado, los miembros de las comunidades locales, son seres en busca de estímulos, son personas que en sus actos cotidianos involucran sus dimensiones afectivas y cognitivas. (p. 42)

En ese sentido, se considera que la *discursividad* de Molina (Op. Cit.), se involucra dentro de la *práctica discursiva* en el nuevo contexto y por ende forma parte del discurso de la gerencia de las nuevas empresas turísticas. En este sentido se identifica con los que sustentan diversas prácticas gerenciales que se han venido aplicando en los últimos años, entre otras, al Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral -CMI-), para simplificar una explicación concreta acerca del enfoque gerencial que se dilucida y que va a integrar para su aplicación diversas concepciones administrativas enunciadas pero dada las características del sector Turismo, debe llevar el trasfondo de la Responsabilidad Social Empresarial como su valor clave dentro de un contexto relacionado con el Desarrollo Sustentable de la actividad turística.

En el gráfico de la página 34, se observa el Cuadro de Mando Integral, con los ajustes realizados de acuerdo a los conceptos que sustentan al presente Trabajo.

Esta herramienta, *Cuadro de Mando Integral*, fue postulada por Kaplan y Norton (1997), y en nuestro contexto ha ido tomando auge, pero no es más que una renovación o mejora incremental de algunos de los postulados de los diferentes autores y sus posiciones que Stoner et al, englobaron en el *Enfoque del Compromiso Dinámico*. Tal como se ha dicho, la misma agrupa las diferentes concepciones emergidas en las últimas décadas en el campo de la Administración, así como su aplicación y las integra de manera complementaria, dando a entender de esta manera la transversalidad existente en el discurso administrativo en los últimos años. Tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico, se integran diversas posiciones paradigmáticas acerca de la Administración en cuanto a su aplicación, tomando en cuenta sus características, pero que en el caso del sector turismo se hace énfasis, entre otros, en la categoría conceptual referida al *ser humano, entorno, comunidad*, y que se puede evidenciar también en

## GRÁFICO 1: CUADRO DE MANDO INTEGRAL

### **Paradigmas que se incorporan al Aprendizaje Organizacional.**

- Aprendizaje Organizacional:**
- Gestión del Conocimiento y Desarrollo de Competencias
  - Capital Intelectual
  - Gerencia Centrada en Valores (ej. Covey)
  - Gerencia del Cambio
  - Learning Organizations.
  - RSE y DS como valor clave

### **Paradigmas que se incorporan a la Perspectiva de los Procesos Internos.**

- Procesos Internos:**
- Calidad Total
  - ISO 9000; ISO 14000 (Ambiente)
  - Reingeniería
  - Benchmarking de Procesos
  - Costo Basado en Actividades (ABC)

## **The Balanced Scorecard o Cuadro de mando Integral**

### **Paradigmas que se incorporan a la Perspectiva del Cliente.**

- Clientes:**
- Propuesta de Valor
  - Orientación al Cliente
  - Acuerdos de Nivel de servicios (Service Level Agreements)
  - RSE, con respecto al cliente

### **Paradigmas que se incorporan a la Perspectiva Financiera.**

- Financiera:**
- Gerencia Basada en el Valor (Value Based Management)
  - Valor Económico Agregado (Economic Value Added)
  - Costos Ambientales

### **Paradigmas Genéricos que se sitúan en las diversas perspectivas o son de apoyo global.**

- Genéricos:**
- Pensamiento Estratégico
  - Pensamiento Sistemático
  - Learning Organizations
  - Planificación Estratégica
  - Scenario Planning
  - Benchmarking Estratégico (global del negocio)
  - Business Intelligence.
  - Transformación de los Negocios.
  - Responsabilidad Social Empresarial: **entorno, comunidad, ambiente, desarrollo Sustentable**

Fuente: Kaplan, R. S. y Norton, D. P. (Op cit), Sánchez, J. (1999), Mujica (2002), Jiménez (2003), Jiménez (2004). Con adaptación de los autores de esta Investigación.

la discursividad tanto de los gerentes venezolanos que han participado en los diversos Simposios de *Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela*, así como de la información obtenida a directivos de algunas de las instituciones que agrupan a las empresas del sector turismo.

En este sentido, a manera de ejemplo, se asumen los elementos que conforman al Cuadro de Mando Integral (CMI), pero se aclara que pudiera ser cualquier otro paquete de herramientas gerenciales, donde el trasfondo es la *Responsabilidad Social Empresarial* y el *Desarrollo Sustentable*, como ya se ha mencionado con anterioridad, dadas las características que presenta la actividad turística y que van a servir de fundamento para las diversas estrategias gerenciales, tal como se puede ver en el Gráfico 1. En este orden de ideas, en cada uno de los recuadros que representan gráficamente a los componentes del Cuadro de Mando Integral, se han incorporados los conceptos involucrados en este estudio, es decir, Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable del Turismo. Es así como, en lo atinente a Paradigmas relacionados al Aprendizaje Organizacional, se incorporan ambos conceptos como valores clave. En cuanto a

paradigmas que se incorporan a la Perspectiva de los Procesos Internos, se ha considerado lo relacionado a la normalización internacional relacionada con el Ambiente como aspecto vinculante con la actividad turística (ISO 14000). Con respecto, a los paradigmas incorporados a la Perspectiva del Cliente, nuevamente Responsabilidad Social es considerada como uno de éstos. De igual manera, los Costos Ambientales son incorporados desde la óptica de los paradigmas relacionados con las actividades financieras. En cuanto, a los paradigmas genéricos o de apoyo, involucra nuevamente a la Responsabilidad Social Empresarial, junto con todas las variables vinculantes, a saber: *entorno, comunidad, ambiente y desarrollo, Normativa AS 8000*, entre otros.

Como se puede observar, en el Gráfico se enuncian algunas de las prácticas gerenciales más conocidas y que se incluyen dentro de esta modalidad de integración de las mismas, acorde con la perspectiva que concuerde para los fines operativos de las organizaciones turísticas.

El Balanced Scorecard, constituye el ejemplo más palpable dentro del campo de la Administración para señalar la diferencia, así como para mostrar la interrelación entre las llamadas *prácticas gerenciales* y las *teorías, enfoques o corrientes Administrativas*, donde muy bien se insertan los valores que hemos señalado: *Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sustentable*, entre otros, todo ello en la Actividad Turística, constituyendo de esa manera algunos de los elementos clave de nuestro objeto de estudio en esta investigación que aún no termina.

## Referencias

Dividendo Voluntario para la Comunidad (2003). **Cuatro Décadas apalancando voluntades. La empresa privada en Acción Social**. Suplemento Especial *-encargado en el Diario El Nacional-*. 06-12-2003. Caracas.

Drucker, P. (1996). **Drucker, su visión sobre: La Administración, La Organización basada en la Información, la Economía, la Sociedad**. Grupo Editorial Norma. Bogotá.

Drucker, P. (1994). **La sociedad postcapitalista**. Grupo Editorial Norma. Bogotá.

Elsop, R. (2003). **En la era post-Enron, la ética se vuelve una asignatura obligada**. Diario El Nacional, 21-09-03. p.A/23.

Foucault, Michel. (1990). **La arqueología del Saber**. Editores Siglo Veintiuno. México.

Friedman, M. (1988). **Strategic Management and Social Responsiveness**. En Business an Society. Chapter Five. Sixth Edition. McGraw-Hill Book. New York.

Giddens, Anthony (2000). **La tercera vía. La renovación de la socialdemocracia**. Taurus. México, D.F.

Jiménez, B. (2001). **Un acercamiento interpretativo sobre la Responsabilidad Social de Organizaciones Turísticas en el contexto del Desarrollo Sustentable**.

En Gerencia y Conocimiento. Vol.2, Año 2, Enero-Marzo 2001. Consejo de Desarrollo Científico Humanístico y Tecnológico de la Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez". Doctorado en Ciencias Administrativas. Ediciones del Decanato de Postgrado. Caracas.

Jiménez, B. (2003). **Una Lectura Interpretativa de la conformación actual del Discurso del Enfoque Gerencial basado en el concepto de Responsabilidad Social en las Organizaciones Venezolanas.** Trabajo de Ascenso. Universidad Simón Bolívar. Caracas.

Jiménez, B. (2004). **Fundamentos Teóricos Críticos para la construcción de un Enfoque Gerencial basado en el concepto de Responsabilidad Social para Organizaciones Turísticas Venezolanas en el Contexto del Desarrollo Sustentable del Turismo en Venezuela.** Tesis Doctoral (En vías de Publicación). Línea de Investigación Epistemología de las Ciencias Administrativas. Programa Doctoral en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Decanato de Postgrado e Investigación. Caracas, Venezuela.

Kaplan, R. S. y Norton, D. P. (1997). **Cuadro de Mando Integral. (The Balanced Scorecard).** Ediciones Gestión 2000 S.A, 1era. Edición (1997). 3era Reimpresión (1999). Barcelona, España.

Maynard Jr, H. B. y Mehrtens, S.E. (1996). **La Cuarta Ola. El mundo de los negocios en el siglo XXI.** Editorial Granica. Barcelona, España.

Molina, S. (1993). **Modernización de Empresas Turísticas: Un Enfoque para el logro de la Calidad Total.** Casa Editorial SLD Impresora Empresarial. México.

\_\_\_\_\_ (1991). **Conceptualización del Turismo.** Primera Edición. Editorial Limusa, Noriega Editores. México.

Mujica, M. y Jiménez, B. (2006). **La Responsabilidad Social en las Microempresas del Sector Turismo como uno de sus valores en la ética del nuevo contexto.** Ponencia arbitrada aceptada para ser presentada en el XIX Congreso Latinoamericano de Estrategia. Titulado: Creando Capacidades para nuevas Estrategias a 40 años de Corporate Strategy de Igor Ansoff /25-27 de Mayo del presente año 2006. Sociedad Latinoamericana de Dirección Estratégica. Escuela de Negocios. Universidad de las Américas Puebla. Puebla, México.

Mujica, M. y Jiménez, B. (2004). **La responsabilidad social en las organizaciones como uno de sus valores en la ética del nuevo contexto.** Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones. Año 4. Volumen 1. Enero-julio/2004. Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo, Valencia-Venezuela.

Mujica, M. (2002). **El discurso Epistemológico implicado en las Teorías Administrativas, a partir de la década de los años setenta, en el contexto de la Sociedad Informacional.** Tesis Doctoral (En vías de Publicación). Línea de Investigación Epistemología de las Ciencias Administrativas. Programa Doctoral en Ciencias

Administrativas. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Decanato de Postgrado e Investigación. Caracas, Venezuela.

Peters, T. J. y Waterman, R. H. (1982). **En búsqueda de la Excelencia: Experiencias de las Empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos**. Versión en Español. Editorial Norma, S.A.

Sèrieyx, Hervè (1994). **El Big Bang de las organizaciones. Cuando la empresa entra en mutación**. Ediciones Granica, S.A. Barcelona, España.

Sánchez, Jesús et al. (1999). **Temas de Gerencia. Los paradigmas de la Gerencia y el Balanced Scorecard**. <http://www.geocities.com/wallstreet/9269/paradigmas.htm> (13-03-99).

Schvarstein, Leonardo (1998). **Diseño de Organizaciones. Tensiones y Paradojas**. 1era. Edición. Editorial Paidós, Buenos Aires/México/Barcelona, (España).

Stoner, J, Freeman, E. y Gilbert Jr, D. (1996). **Administración**. Editorial Prentice Hall. México.



## CAPÍTULO II

*Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sustentable y Capital Social: Su Discurso en las Escuelas Universitarias de Gerencia.*

*Autores: Miguel Mujica, Franklin Machado y Paulina Riera*

A través de este Capítulo, se presenta un intento para abrir la discusión acerca de la nueva cultura organizacional, afianzada en la Ética y la Responsabilidad Social que conllevan a establecer liderazgos de carácter social en el ámbito de las organizaciones, además de fungir como actores clave en la Sociedad en la cual se desenvuelven, a fin de lograr el Desarrollo Sustentable en las Comunidades.

De igual manera se aborda la discursividad de los gerentes en relación a la Responsabilidad Social Empresarial en ámbitos del Sector Privado y Público respectivamente para evidenciar acciones orientadas al desarrollo social y a la preservación del medio ambiente.

Así mismo se vincula en esta investigación, el papel de las universidades como fuente generadora de medios para promover y consolidar la Responsabilidad Social y fomentar el Capital Social, a través de valores tales como la confianza, el respeto y la reciprocidad.

---

\* El contenido es una adaptación de una Ponencia de los autores, presentada en el **I Congreso Nacional de Estudiantes de Ciencias Económicas y Sociales**. La Institución Organizadora fue la Universidad de Carabobo, con la participación de Investigadores acreditados de la UCV, ULA, UAM, UJAP, entre otras Universidades. Días 7, 8 y 9 de Septiembre del año 2005. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

\*\* En esta Investigación también han tenido participación a través de la discusión de sus Proyectos e Investigaciones diversas, Docentes universitarios tales como: E. de Tortolero, A. de Hernández, F. López, B. Jiménez, L. Villalba, L. Silva, J. Merino, T. Chacón, M. Medina, M. Guillén, entre otros. Los autores y los mencionados investigadores conforman la Línea de Investigación de Gestión de la Pequeña y Mediana Empresa, y de Epistemología en las Ciencias Administrativas adscritas al Programa de Maestría en Administración de Empresas, Mención Gerencia y a la Cátedra de Gestión de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Finalmente, se hace referencia al Capital Social, contextualizado en Venezuela, tomando en cuenta su realidad social, económica y política, en el cual se manejan algunos parámetros de solidaridad social y participación comunitaria, pretendiendo lograr el bienestar social.

## Introducción

En este Capítulo, se establece la alineación entre el Discurso de la Gerencia bajo la perspectiva de la *Responsabilidad Social Empresarial* y el Enfoque del *Desarrollo Sustentable*, al cual se agrega otro término el de *Capital Social*. De este modo a través de la investigación documental, teórica y a un nivel descriptivo, con énfasis en el análisis del discurso, tomando como punto referencial a las investigaciones realizadas por Mujica (2002); Jiménez (2004) y Jiménez y Mujica (2004), se enuncian las diversas conexiones en la instalación del uso y práctica terminológicos de las mencionadas categorías conceptuales el ámbito gerencial, lo cual lleva a cabo en la primera sección del contenido de este trabajo, De la misma forma se trata lo referente a estas concepciones en el ámbito de las Ciencias Administrativas.

En la siguiente sección, se hace una revisión crítica de su formalización, lograda a través de su inclusión en el Régimen Legal Venezolano, en la Carta Magna del país y en otras importantes leyes. Igualmente se hace con su praxis discursiva en el sector Empresarial venezolano tanto del Sector Privado como de las empresas del Estado, evidente en su uso por parte de una muestra de sus gerentes venezolanos.

En la tercera sección, se trata lo pertinente al papel de las Instituciones Universitarias dentro de la Sociedad como sujeto-objeto de Responsabilidad Social, además de promotores del Desarrollo Sustentable y del Capital Social, asumiendo su rol de agente de cambio sociales sus áreas de influencia y en concordancia con los planes de desarrollo locales, regionales y nacionales respectivamente, dando cumplimiento a su misión de acuerdo a las normas que rigen al sistema universitario venezolano y a las exigencias de la Sociedad del contexto.

Finalmente, en las conclusiones se interrelacionan algunos de los aspectos mencionados con una visión macro de la práctica social bajo estas concepciones con el hacer de los diferentes sujetos-actores involucrados bajo una concepción de los meta-paradigmas. De esta manera, se abre una discusión acerca del significado en el nuevo contexto organizacional de las categorías conceptuales referidas a la Responsabilidad Social y a las organizaciones en su contexto.

La actividad de investigación realizada para la elaboración de este Capítulo, se afianza principalmente en el método hermenéutico, donde la interpretación acerca de la discursividad de otros autores destacados en el área administrativa es de primordial importancia.

Tal como se podrá observar en su desarrollo, los enunciados que conforman el discurso de los autores citados, así como el de los investigadores resalta la contin-



gencia y presencia de los valores y sentido ético organizacional en el contexto que ha emergido en los últimos años.

### 2.1. Una nueva concepción de la Responsabilidad Social en la Administración

La nueva óptica acerca de lo que afecta al entorno nos orienta y nos acerca a la naturaleza, en este sentido observamos esa hibridación cada vez más constante entre la gerencia y la influencia de la ecología en su desempeño, no podemos omitir, ni ignorar la vinculación entre las disciplinas que involucran a las Ciencias Administrativas tal como se evidencia en los párrafos siguientes.

En relación a la Ecología y su vinculación con la Economía, en este sentido establecemos la pertinencia con las Ciencias Administrativas, dado lo subyacente de las Ciencias Económicas con las mismas, tal como lo sugiere Mires (1996: 101): “El discurso en el que en nuestro tiempo ha sido involucrada la ecología no proviene pues sólo del saber ecológico, sino de una suerte de permanente contacto transformativo entre muchas formas del saber”. Al respecto hacemos la salvedad de la diferencia entre el significado de lo ecológico y lo sustentable. Sin embargo los autores de este Trabajo los asumen como parte dialógica de la Responsabilidad Social Empresarial. En ese sentido interpretemos el concepto del Desarrollo Sustentable tal como se define en el Centro de Información de la Organización de las Naciones Unidas –ONU-:

...El desarrollo sostenible puede ser definido como *“un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”*. Esta definición fue empleada por primera vez en 1987 en la Comisión Mundial del Medio Ambiente de la ONU, creada en 1983. Sin embargo, el tema del medio ambiente tiene antecedentes más lejanos. En este sentido, las Naciones Unidas han sido pioneras al tratar el tema, enfocándose inicialmente en el estudio y la utilización de los recursos naturales y en la lucha porque los países –en especial aquellos en desarrollo– ejercieran control de sus propios recursos naturales.

A partir de los sesenta se empezaron a concertar acuerdos y diversos instrumentos jurídicos para evitar la contaminación marina y en los setenta se redoblaron esfuerzos para ampliar la lucha contra la contaminación en otros ámbitos. Asimismo, en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano de Estocolmo, 1972 se incorporó a los temas de trabajo de la comunidad internacional la relación entre el desarrollo económico y la degradación ambiental, además de ser creado el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) que es el principal organismo en materia de medio ambiente. Desde 1973 se han creado nuevos mecanismos y se han buscado medidas concretas y nuevos conocimientos para solucionar los problemas ambientales mundiales.

Para la ONU la cuestión del medio ambiente es parte integrante del desarrollo económico y social y no se podrán lograr estos sin la preservación del medio ambiente. ([http://www.cinu.org.mx/temas/des\\_sost.htm](http://www.cinu.org.mx/temas/des_sost.htm))

De la misma forma el Banco Mundial también tiene su propia apreciación basada en la anterior definición, alegando:

Las personas que se preocupan por el desarrollo sostenible señalan que la satisfacción de las necesidades del futuro depende de cuánto equilibrio se logre entre los objetivos —o necesidades— sociales, económicos y ambientales en las decisiones que se toman ahora; ...**Sociales:** *Equidad, Participación, Autodeterminación, Movilidad Social, Preservación de la Cultura;* **Económicas:** *Servicios, Necesidades de los Hogares, Crecimiento Industrial, Crecimiento Agrícola, Uso Eficiente de la Mano de Obra;* **Ambientales:** *Recursos Naturales, Diversidad Biológica, Capacidad Máxima Admisible, Integridad de los Ecosistemas (adaptación sobre lo citado de Mujica, Machado y Riera)...*

Muchos de estos objetivos tal vez parezcan estar en conflicto entre ellos en el corto plazo. Por ejemplo, el crecimiento industrial puede estar en conflicto con la preservación de los recursos naturales. A largo plazo, sin embargo, el uso responsable de los recursos naturales en la actualidad ayudará a asegurar que se cuente con recursos para el crecimiento industrial sostenido dentro de muchos años. (Grupo del Banco Mundial. (2005). Definición del Desarrollo Sostenible. Banco Mundial. <http://www.worldbank.org/depweb>)

Por su parte dentro de este arqueo de categorías es oportuno citar también a Castells (2000), cuando evidencia ciertos cambios en los diferentes sujetos sociales, Sociedad, Estado y Empresa, en lo concerniente al carácter compartido de los problemas concernientes a la Sostenibilidad:

Tanto los gobiernos como las instituciones internacionales multiplican programas, organismos especiales y legislación para proteger la naturaleza, mejorar la calidad de vida y, en definitiva, salvar la Tierra, a largo plazo, y a nosotros, a corto plazo. Las empresas, incluidas algunas contaminantes tristemente famosas, han incluido el ecologismo en su agenda de relaciones públicas, así como entre sus nuevos mercados más prometedores. Y a lo largo de todo el globo, la antigua oposición simplista entre desarrollo para los pobres y conservación para los ricos se ha transformado en un debate pluralista sobre el contenido real del desarrollo sostenido para cada país, ciudad y región. Sin duda, la mayoría de nuestros problemas fundamentales sobre el medio ambiente permanecen, ya que su tratamiento requiere una transformación de los modos de producción y consumo, así como de nuestra organización social y vidas personales... No obstante, el hecho de que todos estos temas y muchos otros estén en el debate público y de que haya surgido una conciencia creciente sobre su carácter global interdependiente crea la base para su tratamiento y, quizás, para una reorientación de las instituciones y políticas hacia un sistema socioeconómico responsable en cuanto al medio ambiente... (p. 135-136)

Se interpreta la ruptura de paradigmas de los diversos actores de manera paulatina en relación al desarrollo sustentable en el contexto emergente, y responder a los requerimientos de las Comunidades de preservar el entorno para el futuro.

Esto nos da una idea de lo inherente de la arista ecológica presente en el contexto referido y que dentro de las diversas manifestaciones del metadiscurso del Pensa-

miento Administrativo se insertan en el denominado Enfoque del Compromiso Dinámico, enunciado por Stoner et al (1996), con su connotación en lo concerniente al Desarrollo Sustentable en diversas organizaciones asumido por diferentes sectores productivos de bienes y servicios.

Igualmente dentro de esta discusión de lo axiológico es oportuno hacer referencia a lo planteado por Drucker (1996), en relación a como se reflejan los sistemas de valores de las organizaciones en la Sociedad:

...Cada organización tiene un sistema de valores que es determinado por su tarea. ... Para que la organización cumpla una alta norma de desempeño, sus miembros tienen que creer que lo que ella está haciendo es, en fin de cuentas, la contribución de la cual depende todo lo demás en la comunidad y en la sociedad. (p. 78)

Por lo que debe de existir la armonía entre la cultura de la Comunidad y la de la Organización, esa armonía forma parte de la sostenibilidad, por lo que explica como aquella trasciende en relación a su cultura:

...Por lo tanto, en su cultura la organización siempre trascenderá de la comunidad. Si la cultura de una organización y los valores de su comunidad chocan, la organización tiene que prevalecer, o de lo contrario no hará su contribución social.

...Pero ese conflicto –entre la autonomía que necesita la organización para funcionar y las exigencias de la comunidad, entre los valores de la organización y los de la comunidad y entre las decisiones que tiene que tomar la organización y los intereses de la comunidad– es inherente a la sociedad de organizaciones... (p. 79)

Se evidencia el papel que pueden tener las organizaciones en su contexto, como agentes líderes para el cambio sostenible, a través del inmanente y recursivo cordón umbilical con su comunidad, con la cual interactúa bien sea como fuente de empleo, como surtidor de bienes y servicios o como líder colectivo en sus espacios de control de mercado y social.

De este modo, el rol de las Organizaciones en relación a su práctica social sobrepasa a su ámbito y se planta en medio de su quehacer social, logrando su trascendencia social.

Es así que en su discurso, Drucker (1996) aborda, en coherencia a lo planteado en los párrafos precedentes, lo concerniente a la responsabilidad Social de las organizaciones, tomando en cuenta el poder ejercido por las mismas, en virtud de su rol, ya mencionado en párrafos anteriores y las obligaciones formales y morales que ello conlleva:

Es necesario que la organización moderna tenga poder social, y lo tiene en gran medida... Necesita poder para establecer las reglas y la disciplina requeridas para producir resultados ... El poder de la organización puede ser restringido por el poder político. Puede ser sometido al debido proceso de la ley y a revisión por los

tribunales. Pero deben ejercerlo las organizaciones individuales más bien que las autoridades políticas. Esta es la razón por la cual en la sociedad postcapitalista se habla tanto de la responsabilidad social de la organización... (p. 79-80)

Este mencionado autor, plantea que es precisamente el asumir su rol de manera íntegra lo que implica cumplir con su responsabilidad social, lo cual entra de lleno en lo interpretado por el Banco Mundial, discerniendo sobre el nuevo modo de asumir el rol de las empresas ante el contexto emergente:

Toda organización tiene que asumir la responsabilidad total de su impacto en los empleados, en el ambiente, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Esa es su responsabilidad social. Pero sabemos también que la sociedad espera cada vez más que las organizaciones principales, sean o no sean de negocios, atiendan a los grandes males sociales. Y aquí debemos tener mucho cuidado, porque las buenas intenciones no son siempre socialmente responsables. Es irresponsable que una organización acepte responsabilidades que le disminuyan su capacidad de cumplir su principal misión o tarea o se ocupe en cosas para las cuales no tiene competencia... (p. 80)

Interpretando el texto precedente, se evidencia -independientemente de sus connotaciones de Poder- la emergencia de la conciencia de los valores que guían tanto a los sujetos individuales como colectivos, buscándole el sentido ético contextual y que va a llevar a las organizaciones asumir su rol social, además de sus fines de lucro y generación de riquezas, también sus obligaciones como actor social clave en la Comunidad de los nuevos tiempos, aspecto que Drucker (1994:114) ha enfatizado en su conceptualización de la responsabilidad social: "...Las organizaciones... tienen la responsabilidad de tratar de encontrar un enfoque para los problemas sociales básicos, que esté de acuerdo con su competencia y que, ciertamente, convierta los problemas sociales en oportunidades para la organización... ", resaltando el carácter de la función social de las organizaciones, dado su función de sujeto colectivo y a su vez generador de hechos sociales fundamentales en el entorno donde se desenvuelve: fuente de empleo, generador de riquezas, entre otros.

## 2.2. ¿Y en relación a la Gerencia en Venezuela?

En el desarrollo de términos discursivos clave en la presente investigación, se recurre a los planteamientos de diversos autores, algunos ya mencionados –entre ellos Stoner et al. (1996), con su propuesta del *Enfoque del Compromiso Dinámico*–, en relación a los diferentes ejes temáticos que se evidencian en el Discurso Administrativo y Gerencial en los últimos treinta años, tal como se cita a continuación:

... Los administradores que adopten el enfoque del compromiso dinámico prestan gran atención a los valores que mueven al personal de sus organizaciones, la cultura de la sociedad que implica dichos valores y los valores que tienen las personas ajenas a la organización...

Como los valores, incluida la excelencia, son conceptos éticos, el *enfoque del compromiso dinámico* hace que la ética pase del margen de la teoría de la administración al centro de la misma... (p. 54)

El requerimiento de lo axiológico en la organización, o en relación a terceros tiende a convertirse en un modo estándar de conducta para las Organizaciones.

Y de esta manera se establece un contrato o un convenio entre el sector organizacional y la Sociedad, para poder llevar a cabo sus fines y metas, cumpliendo así su objetivo teleológico pero sin perder sus naturalezas, tal como lo expone Stoner (Ob. Cit.):

...El desempeño social de las empresas es un elemento importante para muchos inversionistas. Porque piensan que el buen desempeño social de la organización no solo asume responsabilidad ante la sociedad, sino que conlleva a buenos resultados financieros. Existen muchos fondos mutualistas "con conciencia social" que eligen valores para invertir con base en los antecedentes de las compañías en cuanto a su responsabilidad social; es decir protección del ambiente, servicios a la comunidad, etc.

Lo interesante es que cada uno de estos fondos aplica sus propias normas para determinar que valores son aceptables.

La existencia de tantas normas y conceptos acerca del desempeño social significa que es preciso acudir a las hipótesis básicas sobre las organizaciones y la sociedad. En última instancia, es preciso acudir a la ética que estudia los valores fundamentales de las personas, las organizaciones y la sociedad. (p. 114)

De cierta manera hay una ratificación continua de los diversos autores citados en lo concerniente a la Responsabilidad Social Empresarial, Sostenibilidad y Organizaciones, siendo evidente también diferentes percepciones de sus interpretaciones acerca de estas categorías discursivas.

De esta manera es oportuno hacer un recordatorio a Peters y Waterman (1982) en relación a la *cultura de la excelencia* basada en la transparencia y adecuada definición de los sistemas de valores organizacionales y por ende su imagen ante la comunidad:

Todas las empresas excelentes que estudiamos tienen una idea clara de lo que representan, y toman muy en serio el proceso de forjar valores. Dudamos que sea posible alcanzar la excelencia si no se tienen valores claros y si estos valores no son acertados.

Esta expresión la hemos llamado "valores compartidos", que no son más que creencias básicas, valores predominantes. (p. 276)

Diferentes autores han definido esto como *imagen corporativa*, que le va a certificar o legitimar su desempeño social en base a su conducta organizacional evidenciada en sus actividades como sujeto colectivo ante la Comunidad.

Por otra parte en Venezuela, no se ha estado ajeno a lo concerniente a la responsabilidad Social es así que en su Carta Magna (2000) establece:

\* Artículo 2. Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, *la responsabilidad social* y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

\* Artículo 127. Es un derecho y un deber de cada generación *proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro*. Toda persona tiene derecho individual y colectivamente a disfrutar de una vida y de un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado. El Estado protegerá el ambiente, la diversidad biológica, los recursos genéticos, los procesos ecológicos, los parques nacionales y monumentos naturales y demás áreas de especial importancia ecológica. El genoma de los seres vivos no podrá ser patentado, y la ley que se refiera a los principios bioéticos regulará la materia.

Es una obligación fundamental del Estado, *con la activa participación* de la sociedad, garantizar que la población se desenvuelva en un ambiente libre de contaminación, en donde el aire, el agua, los suelos, las costas, el clima, la capa de ozono, las especies vivas, sean especialmente protegidos, de conformidad con la ley.

\* Artículo 132. Toda persona tiene el deber de *cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente* en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social.

\* Artículo 135. Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, *no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los o a las particulares según su capacidad*. La ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones en los casos en que fuere necesario. Quienes aspiren al ejercicio de cualquier profesión, *tienen el deber de prestar servicio a la comunidad* durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley.

\* Artículo 326. La seguridad de la Nación se fundamenta en *la corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad civil* para dar cumplimiento a los principios de independencia, democracia, igualdad, paz, libertad, justicia, solidaridad, promoción y conservación ambiental y afirmación de los derechos humanos, así como en la satisfacción progresiva de las necesidades individuales y colectivas de los venezolanos y venezolanas, *sobre las bases de un desarrollo sustentable y productivo de plena cobertura para la comunidad nacional*. El principio de la *corresponsabilidad se ejerce sobre los ámbitos económico, social, político, cultural, geográfico, ambiental y militar*. (<http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>)

Tal como lo plantea este articulado, sus palabras clave son *Responsabilidad Social* (artíc.2 y artíc. 132); Desarrollo Sustentable (artíc. 127) y los elementos de ambos conceptos (Artíc. 326). El sentido de la Sustentabilidad se evidencia en la Ley Orgánica del Turismo expresada en sus artículos 24 y 44, respectivamente, al igual que la Ley de Zonas Especiales de Desarrollo Sustentable en los artículos 1 y 7 respectivamente. De esta manera estos términos discursivos entre la praxis discursiva de manera formal y legal, se van arraigando trascendiendo los ámbitos académicos. No obstante ya ésto estaba presente en el contexto evidenciado en diversos Foros acerca

de *Responsabilidad Social Empresarial* llevados a cabo en el país en los últimos años, tal como se desprende de algunas investigaciones realizadas en el país (Jiménez y Mujica, Ob. Cit.). En relación a lo planteado por el Sector Empresarial venezolano se toma como principal *referente discursivo* a los aportes de empresas del sector petrolero y petro-químico del país y el de empresas representativas del sector privado, por su actuación al respecto, lo que ha llevado a considerarlas precursores en la práctica discursiva de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela.

En este aspecto se intenta, desglosar la terminología que comienza a enriquecer al discurso de la Responsabilidad Social Empresarial venezolana en ámbitos relacionados con empresas del Estado y del sector privado. Al respecto, se van mezclando conceptos que caracterizan a los nuevos paradigmas gerenciales, organizacionales y empresariales a nivel mundial (Ver Cuadros 1 y 2. Fuente: FONCIED, 2002), y que en palabras de Jiménez y Mujica (Ob. Cit); Mujica (2002), Jiménez (2003; 2004) van haciendo su discursividad contextualizada. En este sentido dichos cuadros fueron contruidos con parámetros terminológicos que contemplan en primer lugar la *Conformación Discursiva actual de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela*, en el mismo se resaltan los Elementos clave presentes en el discurso, tanto de los sujetos provenientes del sector empresarial público como los del sector empresarial privado, definiendo los diversos términos que están presentes en los enunciados del discurso de la Responsabilidad Social en Venezuela, tal como se considera que se ha venido construyendo en los últimos años y que se expresan orientados hacia los nuevos paradigmas que están caracterizando a la solidaridad social en el nuevo contexto, donde los distintos actores sociales *parecieran converger*. Las *formaciones discursivas*, van a validar las *prácticas discursivas* que van integrando el *discurso* respectivo. En segundo lugar la *Racionalidad presente en el Discurso*. Racionalidad es: lo pertinente a lo que orienta a una actuación determinada o lo que le da sentido. En la Racionalidad se señalan los términos que van definiendo el carácter de la razón de ser, de su actuación, enmarcándola en el sentido o dirección que sigue o donde se ubica el respectivo sujeto al enfatizar su discursividad en objetos específicos que lo van a definir. La alineación de los términos, razón y racionalidad, permite describir el contenido discursivo de manera que pueda determinarse el origen de ese discurso, atendiendo los hechos, intenciones y resultados que se van obteniendo en las interacciones de las personas reflejadas en sus gestos, palabras y acciones. En las organizaciones se manifiestan múltiples racionalidades. . . . Todas estas racionalidades coexisten y se manifiestan en las decisiones que se toman. . . . Estas racionalidades se manifestarán con el trasfondo de las demás, que veladamente fijarán su huella sobre las decisiones que se tomen.

En tercer lugar, *los Sujetos Interactuantes*. Los diversos sujetos en la responsabilidad social aparecen en razón a su papel en el Discurso. Por ejemplo, en el Sector Privado la discursividad, con respecto a los sujetos interactuantes, éstos están conformados por: Empresarios, Bancarios, Clientes, Empleados, Gerentes, accionistas, proveedores y comunidad en general. En cuarto lugar, *Expresiones del Poder Presentes en el Discurso*; en este elemento, se asume el discurso como una expresión del poder dominante y por ésto es que se considera que todo ello conlleva a su legitimación

dado que es su única práctica discursiva reconocida y autorizada como tal. Siendo igualmente la forma como se ejerce la hegemonía, y se homogeniza el colectivo a través de normas, reglas y procedimientos. Constituyendo una expresión de la racionalidad presente aún en los modos de ser y hacer, tanto de los sujetos individuales como en los colectivos. A través de esta práctica discursiva, se ejerce el pleno control del grupo, de la comunidad, y se legaliza expresándolos en sus normativas y reglamentos, en el caso de las organizaciones privadas y en leyes en el caso de la sociedad en general. Finalmente y en quinto lugar, *Conexidad con el Concepto: Desarrollo Sustentable*, presente casi siempre en el discurso de los sujetos estudiados, conducente a mejorar la calidad de vida de las comunidades, con base al manejo sustentable de los recursos naturales renovables, como forma de lograr un valor agregado para las comunidades del entorno. En la práctica discursiva de los sujetos estudiados en esta investigación, entra en el juego del lenguaje el término *ambiente*. En este sentido va a constituirse por parte de la Comunidad en una exigencia, por parte de la organización empresarial en una obligación y al mismo tiempo en un estándar, y por parte del Estado, en una situación para la verificación.

En el cuadro No. 1 relativo al discurso de Gerentes de Empresas del Estado, puede observarse la discursividad en lo concerniente a los parámetros mencionados.

El grado de responsabilidad en concordancia con la preservación ambiental lleva a tomar conciencia al respecto ya que gran parte de las Organizaciones presentes sus Actividades o las de sus clientes tienen impacto sobre el ambiente y la comunidad. (Cuadro N° 2)

Su discurso enfatiza lo concerniente a acciones orientadas al desarrollo social y preservación del medio ambiente a través de: servicios sociales, educativos, culturales y religiosos; Responsabilidad Social en la búsqueda de modelos de gobiernos que impulsen un desarrollo sustentable; Visión a largo plazo de la inversión social orientada hacia la autogestión de las comunidades y cuidado del medio ambiente natural; Rentabilidad a largo plazo, Conservación y manejo de recursos naturales renovables, Mejora en la calidad de vida, interacción con las comunidades del entorno, entre otros.

Este Discurso presente en la práctica gerencial, independientemente de su motivación e interés de entretelones y que en los últimos años ha sido incorporado al Régimen legal venezolano, tal como hemos podido observar, va a relacionarse con otra terminología que implica una búsqueda de sinergia para estos efectos, lo que algunos autores han denominado *Capital Social*, el cual según Enrique García –*Presidente de la Corporación Andina de Fomento*- (SF; citado en el Manual del Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización de Estados Americanos *Cómo enseñar Ética, Capital Social y Desarrollo en la Universidad*): “Es concebido como el conjunto de normas de confianza, valores, actitudes y redes entre personas e instituciones en una sociedad, que define el grado de asociación entre los diferentes actores sociales y facilita acciones colectivas y de cooperación”. Nos preguntamos en razón de lo que hemos venido analizando, ¿Este tipo de asociación basado en la confianza de la gente , es lo que se requiere para actuar bajo las concepciones de la Responsabilidad



Cuadro 1. Sujetos para la Interpretación Discursiva: Organizaciones Sector Público

Sujetos para la Interpretación Discursiva (Informante)	Configuración Conceptual del Discurso	Racionalidad Presente en el Discurso	Los Sujetos Objetos Interactuantes	Expresiones del Poder presentes en el Discurso	Conexidad con el concepto: Desarrollo Sustentable
1. Víctor Gutiérrez / Asesor Presidencia PDVSA Cied. Vzla.	Capital: Humano, Social, Intelectual. De Sabiduría, Emocional, Ético.	Antológica (Fundamentada de la Ética)	Grupos de Interés: Accionistas y Directivos Trabajadores y Clientes Socios y Proveedores Comunidad, Sociedad y Humanidad	Valores: Principios, ética Normas Restrictivas, Deber.	Inversión Social: Voluntad de Desarrollo orientada hacia proporcionar valor agregado a la comunidad en el presente para el futuro.
2. Armando Izquierdo / Gerente de Asuntos Públicos. PDVSA	Educación, Salud, Ambiente, Economía Local.	Inversión Social	Empresa-Sociedad	Disciplina y Reglas claras	Empresa-Sociedad: Binomio Indivisible para poder alcanzar el Desarrollo Sustentable.
3. Eddie Ramírez / Director Gerente. PDVSA, Palmaven	Compromiso ambiental, con la seguridad, integración socioeconómica con las comunidades.	Responsabilidad Social Corporativa	Empresa-Comunidad	Cumplimiento Legal, Investigación	Rentabilidad a largo plazo, Conservación y manejo de recursos naturales; renovables, Mejora en la calidad de vida, interacción con las comunidades del entorno.
4. Leoncio Lima / Asesor de Inversión Social PDVSA	Acción Social en el Área Educativa, Corresponsabilidad y Participación Comunitaria.	Intervención Social de la Industria	Empresa-Comunidad Educativa	Verificación del Grado de Eficacia, Intervención otras instalaciones comunitarias,	Proyectos de Educ. a largo plazo.
5. Mary A Sosa L. / Asesor de Inversión Social PDVSA	Mejoramiento Calidad de vida; Psico-emocional, salud, educación y economía.	Inversión Social en caso de desastres.	Empresa-Comunidades Trabajadores, Empresa	Alianzas con instituciones gubernamentales, privadas y particulares: Universidades, Alcaldías, Médicos de la Zona, Ambulatorios, etc.	Activación económica dentro de estrategias de desarrollo sustentable.

Fuente: FONCIED, Foro de Responsabilidad Empresarial para las Américas (Mujica, M., 2002). Jiménez (2003, 2004). Adaptado por Jiménez, B. y Mujica M. (2004). En: Ponencia presentada en el evento internacional XXXIX Asamblea Anual del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración-CLADEA- titulada Gestión y Competencias frente al Desafío de la Integración de los Mercados. 20-22 de Octubre. Año 2004. Puerto Plata, República Dominicana. [www.cladea.org](http://www.cladea.org) y <http://www.pucmmsti.edu.do/>

Cuadro 2. Sujetos para la Interpretación Discursiva: Organizaciones Sector Privado

Sujetos para la Interpretación Discursiva (Informante)	Configuración Conceptual del Discurso	Racionalidad presente en el Discurso	Los Sujetos-Objetos Interactuantes	Expresiones del Poder presentes en el Discurso	Conexidad con el concepto: Desarrollo Sustentable
1. Gustavo Marturet Presidente Banco Mercantil, Vzla.	Generación de riqueza, trabajo, aplicación de valores y cumplimiento de la ley.	Económica (Ajustada al Concepto Clásico de Responsabilidad Social)	Empresarios, Bancarios, Clientes, empleados, Gerentes, accionistas, proveedores y comunidad en general.	Objetivo Empresarial del Empresario: Bienestar social de su entorno que exalte la dignidad del ser humano.	Acciones orientadas al desarrollo social y preservación del medio ambiente a través de: servicios sociales, educativos, culturales y religiosos.
2. Italo Pizolante N./ Consultor Privado y Fundador: Pizzolante Comunicación Estratégica, Vzla.	Condiciones de vida de los empleados: Salud, Bienestar Familiar, Capacitación, Recreación.	Sociológica	Empresa – Comunidad Corporaciones Productivas, Ciudadanos Corporativos	Interés Público. Encuentro de intereses: Empresas-comunidades. Diálogo: Escuchar, Informar y Persuadir al mercado.	Responsabilidad Social en la búsqueda de modelos de gobiernos que impulsen un desarrollo sustentable.
3. Richard Morrison Presidente de BP Venezuela Holdings Limited, Venezuela.	Progreso Ambiental, Humano y Social.	Axiológica: Valores y Principios como ciudadanos del mundo	Empresas-Ciudadanos. ONGs, Familia.	Mercado Global, Crecimiento, Progreso Tecnológico, Ambiente.	Visión a largo plazo de la inversión social orientada hacia la autogestión de las comunidades y cuidado del medio ambiente natural.
4. Enrique García/ Presidente de Telcel, Venezuela.	Función Social Económica, Satisfacción de deseos, necesidades de la comunidad. Acción Filantrópica o caritativa.	Sociológica, Económica, Axiológica y Filantrópica de la gestión empresarial.	Organización, Entes Gubernamentales, proveedores, empleados, clientes y usuarios.	Verificación del Grado de Eficacia, Intervención otras instalaciones comunitarias.	Rentabilidad a largo plazo, Conservación y manejo de recursos naturales renovables, Mejora en la calidad de vida, interacción con las comunidades del entorno.
5. Roger Ramshaw/ Presidente de CONOCO, Vzla.	Seguridad, Salud, Bienestar del Personal	Axiológica	Trabajadores-Empresa	Establecimiento de Normas y Procedimientos: Premios y Castigos	Preservación del ambiente.

Fuente: FONCIED. Foro de Responsabilidad Empresarial para las Américas (2001). Modelo de Análisis (Mujica, M., 2002). Jiménez B. y Mujica M. (2004). En: Ponencia presentada en el evento internacional XXXIX Asamblea Anual del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración -CLADEA- titulada Gestión y Competencias frente al Desafío de la Integración de los Mercados. 20-22 de Octubre. Año 2004. Puerto Plata, República Dominicana. www.cladea.org y <http://www.pucmmsti.edu.do/>

Social Empresarial, la Sostenibilidad y la Ética Organizacional, entre otros términos de general uso en nuestras instituciones y organizaciones?

### 2.3. Las Universidades y sus Investigaciones como medio para cumplir con su Responsabilidad Social

Tal como ya lo decíamos (Mujica y Blanco, 2005; Mujica, Jiménez, Tortolero y Chacón 2005), en relación a este aspecto nos preguntamos *¿Cuál ha sido la posición de las Universidades ante estos retos que se plantean las Instituciones y Organizaciones en el nuevo contexto, específicamente bajo las perspectivas de la Responsabilidad Social Universitaria y la Sostenibilidad?*. En este sentido traemos a colación algunos elementos de la Responsabilidad Social de la Universidad (BID y OEA; Ob. Cit.):

...Su Responsabilidad Social debe ser orientar la *formación general y especializada del estudiante hacia la promoción del desarrollo justo y sostenible*. Para cumplir con esta formación estudiantil para el desarrollo, se tiene que instituir una serie de cambios en la lógica de la Universidad:

...Un estudiante *preocupado por las injusticias a su alrededor* y con *voluntad de comprometerse en acciones concretas*. Un estudiante que *haya podido desarrollar su propia capacidad solidaria* en acciones de voluntariado conducidas desde la universidad...

...Una universidad que orienta parte de *su política de investigación hacia el desarrollo, el diseño y ejecución de programas sociales novedosos*, la transferencia de saberes y tecnologías hacia la sociedad civil, el *apoyo para la solución de problemas de la agenda social* (pobreza extrema, fragmentación y discriminación social, corrupción pública, contaminación ambiental, etc.) y que *hace participar a sus profesores (y estudiantes) en investigaciones aplicadas al desarrollo*... (p.31)

En ese sentido hemos venido vinculando la problemática mencionada desde nuestra experiencia con algunas de las Líneas de Investigación del Programa de Maestría en Administración de Empresas, Mención Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en la Universidad de Carabobo, tomando como referencia investigaciones previas (Correa y Mujica, 2004) presentamos nuestra visión acerca de cómo se intenta realizar la actividad investigativa en el Programa de Postgrado referido y su pertinencia social con el contexto, considerando entre otros los siguientes aspectos:

a. La Necesidad Social como la generadora de los requerimientos de la Investigación en el campo de las Ciencias Administrativas.

b. El Impacto y la incidencia de la Investigación como contribución al bienestar social.

c. La búsqueda de la satisfacción de los requerimientos de los tres actores sociales fundamentales: *Sociedad, Estado y Empresa* en el contexto de la Informacionalización, la Globalización, la Competitividad, el Desarrollo Sustentable y la Responsabilidad Social Empresarial (Jiménez y Mujica, Ob. Cit.)

d. La optimización de procesos productivos de bienes y servicios en base a las propuestas de investigación que se traducirán en: Creación de riquezas y generación de valor, obtención de Divisas para el país, Empleo y bienestar social- económico en general.

e. La orientación del proceso investigativo buscando conciliar la pertinencia de la investigación con respecto al interés del participante y los requerimientos del medio externo.

Todo lo cual independientemente de venirse realizando o no, está establecido en la Ley de Universidades (1970) en los siguientes artículos:

**Artículo 1°** La Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y *afianzar los valores trascendentales del hombre*.

**Artículo 2°** Las Universidades son Instituciones al servicio de la Nación y a ellas corresponde colaborar en la orientación de la vida del país *mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales*.

**Artículo 3°** Las Universidades deben realizar una función rectora en la educación la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores; y *a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso*. (<http://defensoria.gov.ve>)

Conteniendo términos discursivos tales como *afianzar valores, contribución doctrinaria, esclarecimiento problemas nacionales, formar equipos profesionales y técnicos, necesarios en la nación para su desarrollo y progreso*, que de una u otra manera van a estar dentro de los conceptos de Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Capital Social.

Es aquí donde ha emergido el intento de conformar estructuras para construir los espacios de investigación, en nuestro caso: la organización de las actividades investigativas a nivel de los estudios de Postgrado, orientados a construir las Líneas de Investigación. Y de esta manera en función de nuestra área de conocimiento consideramos cual pudiera ser nuestro aporte a la Sociedad en razón de la Responsabilidad Social Universitaria, y así uno de los tópicos que se ha convertido en generador de Investigaciones, ha sido el referente al de la Pequeña y Mediana Empresa, la microempresa, el emprendedor tanto así que no menos de una veintena de Proyectos de Investigación formales en el ámbito de este Programa de Postgrado dan cuenta de esta intensa actividad, donde se problematizan diversos aspectos que afectan a este sector desde el campo gerencial y administrativo. Esto ha llevado al establecimiento de Convenios y Alianzas Inter-institucionales con diversas Instituciones que se involucran con esta problemática tales como el Sector Empresarial en general entre ellos, la Cámara de Pequeños y Medianos Industriales y Artesanos del Estado Carabobo –CAPEMIAC– y de esta manera se nos ha permitido conformar equipos con el sector productivo de bienes y servicios del país, para estudiar y buscar soluciones a sus problemas cumpliendo nuestra misión como Universidad ante los requerimiento de los actores sociales.

Entre los elementos de nuestra misión está (Ob. Cit.): *formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso*". En esta dirección, hemos hecho énfasis en la conformación de distintas Líneas de Investigación, y entre ellas la referida a la PyME, como sector clave para el país, lo cual se concreta incluso con una asignatura acerca de la Gestión en la PyME, que busca que el participante a nivel de Postgrado se compenetre con los problemas de este importante sector y haga propuestas concretas al mismo, como parte de un contexto social apremiante.

En este marco, creemos que es necesario tomar en cuenta la descentralización y autonomía (Hanson,1997) del sistema educativo, así como la cooperación entre el Sector Público y el Privado en lo concerniente a la gestión de las instituciones que les concierne. Hay que tener en cuenta que uno de los beneficiados con un capital humano desarrollado, lo constituye el Sector Empresarial. Por otra parte tomando en cuenta aspectos básicos de la justicia social, habría que racionalizar la transferencia adecuada de recursos líquidos para el desarrollo del componente humano inmerso en la pobreza, sin caer en el llamado populismo, proponiéndose de esta forma mejorar sus condiciones de vida y por otra parte mejorar sus factores de competitividad. En esto deberían de estar conscientes tanto el gobierno nacional, como el regional y el local, al igual que los ciudadanos por cuanto el esfuerzo en gerenciar los recursos asignados a la Educación es responsabilidad de todos.

En este sentido, las Universidades, han venido trabajando en pro de la conformación de los parques tecnológicos como herramienta clave de desarrollo empresarial, haciendo énfasis, tal como hemos venido diciendo a la relación Universidad-Investigación-Tecnología que conlleva a una estrecha sistematización de las relaciones del binomio Universidad-Empresa conllevando a la promoción de empresas de distintas modalidades y a diferentes niveles de la sociedad: PyMES, Cooperativas, Microempresas.

Para ello, se ha hecho importante vender la idea, de la necesidad de la dotación de instalaciones donde se pueda promocionar la creación de dichas unidades productoras de bienes, servicios y tecnología, generada de la alianza universitaria-empresarial.

Los cambios en los diseños curriculares, incluyendo asignaturas y actividades acreditables a los pensa de estudios vinculadas con Creatividad e Innovación, Gestión de PyMES, Microempresas y Cooperativas, Programas para el Desarrollo y Formación de Emprendedores así como los espacios para Laboratorios de Prácticas Gerenciales han venido conllevando a la creación de Incubadoras de Empresas.

En relación a estas modalidades, diferentes estudiosos de la Gerencia, desde una óptica propia, lo hemos interpretado en nuestra construcción de la realidad social como un elemento clave para el desarrollo industrial a partir de la interacción oficial y privada.

Desde distintas Universidades nacionales (Bolívar, 2002; Mujica, 2005; Benavides,1998) se ha hecho énfasis en la consolidación de la Alianza entre el Sector de

Educación Superior y el Productivo, para que de esa manera tanto Universidades, Gremios y Asociaciones Empresariales y Laborales trabajen de manera concertada en las políticas de Desarrollo Regional.

De este modo se propicia la vinculación de la Universidad-Sector Productivo-Sector Público a través de las agendas, planes y proyectos que se conforman con la participación de los distintos actores que representan los entes antes señalados.

Se está consciente que las instituciones universitarias venezolanas, específicamente las universidades nacionales, han nacido con una fuerte orientación hacia la docencia tradicional, esto si bien respondía a un momento histórico determinado, se ha mantenido, dando lugar a una anacronía, traducida en una tendencia sistematizada de repetición de conocimientos, provenientes básicamente de textos e inclusive de otras latitudes que si bien hacen un valioso aporte enriqueciendo el conocimiento reflexivo, por lo general no se hace la adaptación pertinente al contexto donde están ocurriendo los fenómenos vinculados.

Pero se va mucho más allá, cuando decimos que más que haya poca investigación es que existen pocos investigadores en esta área de conocimiento. Del mismo modo que no se ha hecho el esfuerzo organizado para el desarrollo o formación del capital humano dedicado a esta actividad por parte de las Instituciones a las cuales está adscrito, esta tendencia se ha generalizado agudamente, con la gravedad de sus efectos, en las instituciones privadas.

La insistencia del divorcio entre Empresa-Universidad, proviene precisamente en que los sujetos-objetos de investigación, se ubican principalmente en las organizaciones y la tenue cultura investigativa conlleva a concebir a la investigación como un hecho ajeno a ambas colectividades, dando como resultado bajos niveles de calidad y productividad investigativa, lo cual se agrava por lo sostenido en relación al bajo número de investigadores.

Los pocos incentivos hacia la investigación, adicionalmente a la confusa y compleja información por parte de las mismas instituciones oficiales que la promueven, conlleva a una producción relativamente baja de conocimiento como es el caso del área de las Ciencias Administrativas y de las Organizaciones, así como las inherentes y conexas en este campo del saber. Esto genera problemas de Productividad y Competitividad a nivel global en el país, con todas las secuelas para la economía nacional.

Esto va ocurriendo en un contexto que sufre un desmontaje epistémico que involucra aristas culturales, tecnológicas, políticas, ideológicas, que lleva entonces a la discusión al plano de lo macro-social y es aquí donde el contraste entre una población empobrecida que es arengada que avance hacia la globalización, pese a una serie de evidencias que van a mostrar los obstáculos presentes en esta pretensión y que deben llevar a las Universidades venezolanas a tomar el liderazgo de promover la asociatividad para las acciones comunes necesarios y requeridos por el colectivo social nacional, dentro del ámbito de sus competencias.

### **Para concluir: Un enfoque de Capital Social contextualizado para Venezuela**

Una vez puntualizada nuestra realidad sería oportuno hacernos la siguiente pregunta ¿En qué medida esa discursividad acerca de Responsabilidad Social Empresarial y Universitaria, Desarrollo Sustentable y Capital Social, ha tenido repercusión ante la Sociedad venezolana?, siendo pertinente sobre todo cuando son evidentes y palpables algunos síntomas que pudieran obstaculizar y contraponer la fusión de intereses entre los protagonistas sociales tales como los siguientes:

*Un 56% de la fuerza laboral del país no gana lo suficiente para comprar los alimentos que integran la canasta alimentaria, el 52% de la fuerza laboral ocupada tiene un empleo informal y los que laboran en este sector no recibe ningún beneficio del Régimen laboral Venezolano ni siquiera vía decreto... Por su parte el criterio del Consejo de Economía Nacional es que los aumentos salariales pueden generar presiones inflacionarias, salvo que los trabajadores venezolanos produzcan más bienes por unidad de tiempo (Rodríguez, El Universal, 2005: A-22).*

En esa misma dirección, Sayago en un reportaje en el Diario El Nacional (2005) recoge la percepción proveniente de una Investigación realizada por la Empresa *Datos Information Resources*:

En el período 1964-1984 la composición social se mantuvo estable y más bien registró una movilidad importante hacia arriba: En 1964 el porcentaje de la población perteneciente a la clase ABC+ era de 21%, que en 1984 creció a 28% y que a partir de allí como efecto del famoso *viernes negro* empezó el declive que hoy ubica a esta categoría en apenas 4%. También se registró una disminución en el porcentaje de la población que forma parte de la clase D. En 1964 era de 42%; de 32% en 1998 y de 23% en 2004. Pero lamentablemente, esta merma no se debe a que las personas hayan pasado hacia una clase superior (aspiración por demás legítima de cada trabajador), sino que la crisis los desplazó hacia la clase inferior (E), la cual creció de 40% en 1984 a 52% y a 58% en 2004... Gran parte de las dificultades se tradujo en pérdida severa de los puestos de trabajo por lo que el desempleo creció 53% en las últimas tres décadas, pasando de una tasa de 6,785 a 14,88% en 2004... (p. A-22)

Esto implica entonces un diagnóstico de la situación de la Sociedad venezolana, donde en alusión a los términos discursivos mencionados en el transcurso de la presente investigación, tendríamos que partir de un gran acuerdo global para lograr precisamente bajo una concepción de *solidaridad social* ese nivel de bienestar social necesario para el cabal desempeño de los actores sociales.

En ese mismo sentido, los Representantes de *Datos Information Resources* agregan en relación a las personas de las clases ABC+ y E respectivamente:

Ellos no se benefician del subsidio que significan los programas gubernamentales como Mercal, Barrio Adentro y otros... Las clases media y alta han sido las más impactadas por las adversidades socioeconómicas, lo cual es bastante lamentable si se considera que son estos grupos los que en toda sociedad imprimen empuje y desarrollo... Por otro lado, si bien las clases más populares han visto, en tér-

minos porcentuales, un alza en sus ingresos, éstos continúan siendo extremadamente bajos, por lo que para estas personas, aún con el alivio que han sentido, lo que reciben son dádivas que mantiene inalcanzable el sueño de mejorar sustancialmente la calidad de vida... (p. A-22)

De esta manera, hay fuertes contradicciones que aunque se intente ignorar o negar van a ser elementos que obstaculizan en los diferentes niveles y estratos de la Sociedad, los probables acuerdos para que se intente llegar al logro de una calidad de vida necesaria para un clima socio-económico que propicie el desarrollo armónico de los diversos sectores y estratos que la conforman. Las propuestas proveniente de los actores políticos, no tendrán fundamento, sino hay un reconocimiento de esta realidad descrita en las citas y párrafos precedentes. Es importante tomar en cuenta lo planteado por el sector gubernamental (Eljuri, E, 2005) en este intento de liderizar o ser propulsor de la iniciativa de concretar la solidaridad social en su acción de la Gestión Pública, tomando en cuenta la evaluación del Bienestar de la Población a través de un índice que,

... Permite captar no sólo el tema de los ingresos y de los servicios, sino, también medir las transferencias que la población recibe por parte del Estado y que no son modificables... Este índice revela que Venezuela tiene un alto grado de satisfacción en lo que respecta a acceso de los servicios, tenencia de bienes, condiciones de salubridad, ingreso, empleo y educación. Los resultados revelan que se mantiene desde 1995 hasta la fecha, toda vez que el indicador persiste en el mismo rango de 0,80 durante al menos 10 años... (p.2-20)

Esta opinión contrasta con la de Investigadores como España (2005:A-20) quién afirmó en lo concerniente a este índice: "...Tendrá la virtud de recoger diversos aspectos de la dinámica social venezolana, pero tendrá el defecto de no saber que está midiendo... como ocurre con todos los indicadores compuestos... Son sólo una visión en conjunto... El problema no son los indicadores, son los políticos..." . Reflexionemos entonces de la fidedigno que pueda ser toda la información que nos lleve a pensar en la armonización de la acción social concertada entre los actores clave: Sociedad, Estado y Empresa. Sobre todo donde el elemento esencial de su Capital Social es la *Confianza*.

Esta Sociedad está acondicionada a una incertidumbre constante donde pareciese que dicho aquel término mencionado (confianza) es el ausente permanente (Camel, E, 2005)

...La crisis en Venezuela es casi un asunto de cultura: ¿Cuándo no la ha habido? El país tiene una larga tradición de inestabilidad cambiaria, conoce de sobra los mecanismos de control de cambio y las restricciones crediticias tampoco son una novedad. Siempre ha existido la queja de la contracción en el poder adquisitivo, y el problema del desempleo y las inseguridades jurídicas y personal... Pero no porque los inversionistas del país estén acostumbrados a producir en medio del mare mágnum, ahora sostienen, de acuerdo con estudios de DATANALISIS, una *formal reticencia* a colocar capitales a largo plazo para expandir sus operaciones a largo plazo en el país... (p. 2-1)



Dentro de ese contraste de percepciones se tiene un contradictorio escenario y manejo discursivo de hacia donde se debe alinear u orientar los planes sectoriales de desarrollo local, regional y nacional, tomando en cuenta al Bienestar Social donde es pertinente la variada óptica de todos los actores involucrados.

Pensamos no es un asunto de gobierno o de la oposición, es un problema de todos donde la Universidad especialmente las Escuelas de Pregrado y Postgrado de Gerencia no pueden ni deben eludir su Responsabilidad Social.

Y así entramos en una reflexión final donde no podemos dejar de pensar lo necesario entre conciliar la realidad venezolana y la concepción de lo concerniente al Capital Social, y de este modo tomando en cuenta el anterior análisis, se va a contrastar el planteamiento de Jeremy Rifkin sobre el capital social y la activa propuesta, venezolana, de la participación protagónica.

La interesante tesis de Rifkin sobre el capital social, vale tomarla en cuenta en la búsqueda de alternativas al proceso civilizatorio, que se cierra en el paso de la era industrial a la era de la información, este autor en su libro (1999) ofrece una versión, que podemos resumir así: Tres sectores aparecen en la escena sociopolítica y económica de comienzos del presente siglo XXI; el sector estatal, el sector mercado y el tercer sector. Son tres tipos de capital: capital público, capital privado y capital social. Este último se desarrolla con participación comunitaria y creación de comunidades locales que se fortalezcan y se hagan autosuficiente hasta que alcance a convertirse en una economía social, junto a la economía pública y privada.

Tal economía social o tercer sector debe configurarse mediante la colaboración del gobierno con un voluntariado que constituyan redes cooperativas, organizaciones no gubernamentales y cualquier otra organización cívica. Para lograr que las propias comunidades reconstruyan sus vecindades, mantengan y renoven sus infraestructuras locales, ampliando la lealtad de cada quien con su comunidad, generando cohesión social, promoviendo refugios de ancianos, de niños de la calle, asociaciones de vecinos, creando instituciones que atiendan los discapacitados, formando orquestas, coros, estableciendo la educación comunitaria, las artes en los vecindarios, servicios sociales, asistencia sanitaria, atención legal.

El voluntariado social como actor de cambio social es considerado como factor clave de la reforma social para ofrecer servicios sociales en las comunidades locales. Además abre la posibilidad de contratar, formar y colocar millones de desempleados que viven en paro estructural desde hace varios años en organizaciones sin ánimos de lucro en sus propias comunidades residenciales. Esto hace aparecer una ética cívica del tercer sector y marca su responsabilidad social.

Cuando ya la persona no puede asegurarse un empleo en el sector público o en el sector privado hay que reeducar y formar intensivamente al infortunado para incorporarse al trabajo comunitario en una organización no gubernamental sin fines de lucro, ayudando a crear formas de servicio comunitario. El cambio de paradigma de la asistencia social, se dirige hacia el trabajo comunitario sin fines de lucro, como salida a la imposibilidad de insertarse como empleado del sector público o del sector pri-

vado. El creciente número de desempleados, que por la edad, o porque no pueden capacitarse para los nuevos puestos de trabajo digitalizados en la economía privada o pública, que cada vez más se informatizan obliga a orientar el contingente grupo de desempleados hacia la economía social, del tercer sector, para configurarse como capital social orientado a crear una comprometida cultura de servicio a la comunidad, una economía social de millones de trabajadores desplazados por el cambio de las nuevas tecnologías.

El paso de la economía industrial a la economía de la sociedad de la información tiene que ir acompañado del paso del trabajador formal descalificado y envejecido hacia la economía social, tal proceso tiene que llegar a constituir el mercado cívico de la economía social en articulación con el mercado privado, nacional y extranjero, en la globalización o en el nuevo proyecto histórico. Es decir, que es *urgente gerenciar* alianzas estratégicas entre empresas privadas y el tercer sector social, entre organismos gubernamentales y la organización no gubernamental para configurar la nueva economía social sin fines de lucro del tercer sector como capital social para gestar la cultura cívica y el mercado cívico junto a los demás actores económicos y sus mercados en un proceso de ética y responsabilidad social del pueblo, organizado como capital social.

Es necesario garantizar un refugio a los millones de desempleados, a partir de la tercera revolución industrial activando el sector del voluntariado social para crear el mercado y la cultura cívica, donde transferir porciones de las ganancias de la productividad del sector privado y público para ayudar a crear la economía social y el capital social donde los servicios sociales básicos y las ayudas culturales tengan fondos operativos y la capacidad de crear un salario social con el cual pagar, o mejor dicho incentivar, el voluntariado social. Gerenciar el cambio hacia la economía social y la cultura cívica con el capital social para activar el mercado cívico del tercer sector, en estos momentos, mediados del año 2005, comenzando el siglo XXI es también cambiar el paradigma que atrapa el pensamiento entre el sector público y la economía privada, los cuales al digitalizarse desamparan la humanidad en el paro estructural, sin solución de continuidad; el nuevo paradigma va, junto e integrado a los otros sectores, dirigiéndose a vencer la barbarie y a buscar un nuevo destino civilizado para coexistir en comunidad, donde la vida comunitaria sea la alternativa de un nuevo recomenzar civilizatorio.

En contraste a la tesis de Rifkin, el cambio social que se está operando en Venezuela, obliga a repensar su versión.

El modelo de socialismo de nuevo tipo que actualmente se pregona en Venezuela, pretende desmitificar la participación y propone la participación protagónica del pueblo soberano en la Constitución Nacional de 1999, como un rearme político ideológico para reconocer la diferencia entre un modelo de sociedad que explota a los trabajadores y otro que libera en el paradigma de la democracia participativa y protagónica, capaz de generar un diagnóstico colectivo de los problemas, potencialidades y recursos comunitarios en la formulación de presupuestos participativos de control social de la ciudadanía, sobre los asuntos públicos en las organizaciones públicas de base como los consejos locales de Planificación Pública, alcaldías, Consejos Municipales y todo marco de toma de decisiones descentralizados. Donde la participación consciente de las amplias mayorías nacionales en los asuntos públicos,

es un acto de soberanía, en la búsqueda e inventiva sociopolítica que impone crear el discurso de este modelo, al cual ya algunos expertos han criticado (León, L, 2005) “...El problema es que nadie a ciencia cierta sabe de que se trata ese modelo. No hay nada escrito sobre ello. Se ignora si habla del Socialismo que existe en Cuba, con el cual coquetea, o del que hay en España, con el cual también coquetea,,”. Esta interpretación hay que discutirla más a fondo, dada la complejidad que conlleva el trasfondo ideológico de todo proceso socio-político.

Mediante el cooperativismo y la cogestión, el gobierno venezolano quiere recuperar 2000 industrias quebradas, lo cual requiere el compromiso de las distintas unidades de producción con las necesidades de las comunidades y no con las del mercado. Esto redefine la ética y la responsabilidad social, ahora, como soberana. El presidente venezolano hizo un llamado a los empresarios del país para que participen en el proceso de reactivación del aparato industrial con base en la democratización del capital pero respetando los derechos de los trabajadores. De las 2000 empresas paralizadas que serán reactivadas por el Estado, 700 son de sector textil. Ante esta situación las posibilidades de reactivación incluyen el financiamiento bajo el modelo de cogestión o la compra de tales activos para entregárselos a las cooperativas y asociaciones de productores, pero si no se produce ningún acuerdo para la reactivación se aplicará un proceso de expropiación por utilidad pública.

Argentina también vivió un proceso de desindustrialización que comenzó con el golpe de Estado del año '76 y que se profundizó más en la década de los '90. Tan solo la gran industria con alianzas estratégicas con el capital financiero transnacional se mantuvo pero la industria de base y la pequeña y mediana empresa fueron quebradas o abandonadas por sus propietarios.

También los trabajadores argentinos se vieron en la necesidad de tomar las fábricas para no perder sus empleos y apareció un fenómeno nuevo en el mundo, que fue volver a producir, pero esta vez, sin los empresarios. Fue una respuesta al modelo neoliberal y al Estado que no defendía a los trabajadores. El desempeño organizacional y creativo que mostraron los trabajadores acaba el mito de quien debe gerenciar las empresas. Se organizaron en cooperativas de trabajo algunas, otras con control obrero.

El análisis de Rifkin (1999) es excelente pero cae en el asistencialismo y la pasividad propia de una sociedad altamente represiva con los trabajadores. La participación protagónica va más allá del capital social pasivo y asistencialista hacia la gerencia del capital social activo y protagónico, ético y responsable socialmente con el país y con su devenir histórico, ante lo cual nuestras Escuelas Universitarias de Gerencia han de asumir el rol que les concierne como agente clave de cambio Social.

## Referencias

Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización de Estados Americanos (SF) **Cómo enseñar Ética, Capital Social y Desarrollo en la Universidad.** En: Portal Educativo de las Américas. <http://www.educoea.org>

Benavides, C. (1998) **Tecnología, Innovación y Empresa**. Madrid. Ediciones Pirámide

Bolívar, F. (2002) **Incubadoras de Empresas y Desarrollo Empresarial: Una Propuesta para el Estado Barinas**. Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora. Barinas

Camel, E. (2005). **Desconfianza Renovada**. Reportaje. Diario El Universal. P. 2-1. Caracas

Castells, M. (2000). **El poder de la identidad**. En: La era de la información, Economía, Sociedad y Cultura. Vol. 2. Segunda edición en español. Siglo XXI Editores, S.A. de C.V.. México, D.F.

Congreso de la República de Venezuela (S/F). **Ley de Universidades**. Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinaria de fecha 8 de septiembre de 1970. <http://defensoria.gov.ve>

Drucker, P. (1996). **Drucker, su visión sobre: La Administración, La organización basada en la información, La economía, La sociedad**. Grupo Editorial Norma. Bogotá

Drucker, P. (1994) **La sociedad post capitalista**. Grupo Editorial Norma. Bogotá

Eljuri, L. (2005). **Gobierno calculará índice de pobreza, usando como parámetro las misiones**. Reportaje realizado por: Morales M. Diario El Nacional. 26-06-2005. Caracas

España, E. (2005). **Gobierno calculará índice de pobreza, usando como parámetro las misiones**. Reportaje realizado por: Morales M. Diario El Nacional. 26-06-2005. Caracas

FONCIED (2001). **Responsabilidad Social Empresarial en las Américas. Autores Varios**. 2da Edición. Fondo Editorial del Centro Internacional de Educación y Desarrollo (FONCIED)/ CIED-PDVSA. Caracas, Venezuela.

García, E. (SF) **Capital Social clave para el desarrollo en América Latina**. <http://www.iadb.org.etica/>

Hanson, Mark (1997) **La Descentralización Educacional: Problemas y desafíos. Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe**. <http://www.iadialog.org/preal9sp.html> (05-12-99)

Jiménez B. y Mujica M. (2004). **Análisis del discurso actual, acerca de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto del Desarrollo Sustentable en Venezuela**. Ponencia presentada en el evento internacional denominado XXXIX Asamblea Anual del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración -CLADEA- titulada *Gestión y Competencias frente al Desafío de la Integración de los Mercados*. 20-22 de Octubre. Año 2004. Puerto Plata, República Dominicana, [www.cladea.org](http://www.cladea.org) y [www.pucmmsti.edu.ve](http://www.pucmmsti.edu.ve)

Jiménez, B. (2004). **Fundamentos Teóricos Críticos para la construcción de un Enfoque Gerencial basado en el concepto de Responsabilidad Social para Organizaciones Turísticas Venezolanas en el Contexto del Desarrollo Sustentable del Turismo en Venezuela**. Tesis Doctoral (En vías de Publicación). Línea de Investigación Epistemología de las Ciencias Administrativas. Programa Doctoral en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Decanato de Postgrado e Investigación. Caracas, Venezuela.

León, L.V. (2005). **Desconfianza Renovada**. Reportaje. realizado por: Camel, E. Diario El Universal. P. 2-1. Caracas

Mires, F. (1996). **La revolución que nadie soñó o la otra posmodernidad: La revolución microelectrónica; La revolución feminista; La revolución ecológica; La revolución política; La revolución paradigmática**. Editorial Nueva Sociedad. Caracas.

Mujica, M.; Jiménez, B.; Tortolero, E. de y Chacón, T. (2005). **Experiencias de Investigaciones y el Desarrollo Regional: Educación, Economía y Capital Humano** Ponencia de investigación. Presentada en el Evento: **SEMINARIO INTERNACIONAL "UNIVERSIDAD Y DESARROLLO REGIONAL**. Del 13-06-2005 al 15-06-2005. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado –UCLA- y Centro InterUniversitario de Desarrollo –CINDA- (Santiago de Chile). Barquisimeto, Estado Lara

Mujica, M. Blanco R. (2005). **Hacia una consolidación de la nueva cultura empresarial de la PyMI**. Ponencia de investigación. Presentada en el Evento: I Seminario Nacional sobre Investigación y Desarrollo en PyMES. [www.unimet.edu.ve/pymes/index.html](http://www.unimet.edu.ve/pymes/index.html).15-03-2005. Area de Postgrado de la Universidad Metropolitana (UNIMET), Caracas.

Mujica M; Correa D. (2004). **Reflexiones en torno a la Investigación generada en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. En el marco del Taller *Aproximación a las Políticas de Investigación de la Universidad de Carabobo*. Año 4 – Vol. No 2. 2004. Julio-Diciembre. Año 2004. *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones. Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo*. Valencia-Venezuela

Mujica, M. (2002). **El discurso Epistemológico implicado en las Teorías Administrativas, a partir de la década de los años setenta, en el contexto de la Sociedad Informacional**. Tesis Doctoral (En vías de Publicación). Línea de Investigación Epistemología de las Ciencias Administrativas. Programa Doctoral en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Decanato de Postgrado e Investigación. Caracas, Venezuela.

Peters, T y Waterman, R. (1982). **En busca de la Excelencia: Experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos**. Editorial Norma S.A. Bogotá.

República Bolivariana de Venezuela (2000). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. 24 de marzo de 2000. Caracas. <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>

Rodríguez, C. (2005). **Cuatro de cada 10 venezolanos ganan menos del salario mínimo.** Reportaje en: Diario El Universal. P. A-22. 01-05-2005. Caracas.

Sayago, Corina (2005). **La percepción de bienestar es mayor entre los que menos tienen.** Reportaje en: Diario El Nacional. P. A-22. 29-05-2005. Caracas

Stoner, J, Freeman, E. y Gilbert Jr, D. (1996). **Administración.** Editorial Prentice Hall. México.

## CAPÍTULO III

*La Formación en las Pequeñas y Medianas Empresas y las Microempresas, en un contexto inestable, conceptualizando la Responsabilidad Social a partir del nuevo papel de las Escuelas Universitarias de Gerencia en Venezuela.*

*Autores: Miguel Mujica y Belkys Jiménez*

**E**n los países desarrollados, el sistema educativo está orientado, hacia una educación y una formación del Capital Humano, para afrontar la nueva realidad basada en el Conocimiento, la globalización, la integración y la diversidad cultural entre otros aspectos, signados por el énfasis de la inclusión y el desarrollo del ser humano en su integridad, Hacia allá en los últimos años se ha dirigido la discursividad de la integración de la Educación europea. En el discurso de nuestro contexto los objetivos de lo concerniente la educación superior está dirigido a la contribución al desarrollo del contexto. Sin embargo las instituciones universitarias, incluyendo en ellas las Escuelas de Administración y Gerencia, han hecho durante mucho tiempo poco caso a su Responsabilidad social Institucional. Lo evidente es que si bien nuestra disciplina profesional se ha orientado principalmente a las Empresas formales, no se puede obviar a las que necesitan también nuestro apoyo, tales como el Sector de la Pequeña y Mediana Empresa (PyME), y mucho menos a las microempresas consideradas del sector Informal de la Economía. Aquí es donde comienza la disyuntiva en relación al rol de las Universidades en los países en vías de desarrollo, la orientación de sus Investigaciones en cuanto a su pertinencia social contextualizada y localizada. Al respecto en Venezuela han emergido una serie de normativas encaminadas a crear y consolidar la cultura de la pertinencia social de los Estudios de Educación Superior. Por otra parte se abre una discusión acerca de la conformación de empresas con sentido colectivista, alrededor de esa serie de normativas que vinculan a la comunidad con su desarrollo y al cual las Universidades deben ceñirse

---

El contenido es una adaptación de una Ponencia de los autores, arbitrada y aprobada para su presentación en la 41ª Asamblea Anual del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración –CLADEA– Evento denominado, “América Latina y Unión Europea: Oportunidades y Desafíos”. Corum de Montpellier, del 10 al 13 de septiembre de 2006. Universidad de Montpellier, Francia.

en lo concerniente a su actividad académica: Docencia, Investigación y Extensión. Las Universidades en Latinoamérica y específicamente en Venezuela han de centrarse en los problemas propios de su contexto y con el referente de los principios universales de la Administración, construir una Administración contextualizada. Lo cual le permitirá cumplir con su Responsabilidad Institucional de manera idónea.

## Introducción

El presente Capítulo ha sido realizado bajo una perspectiva holística complementando lo cualitativo con lo cuantitativo, a través del uso alternativo de ambos por parte de los investigadores. Igualmente se ha implementado la utilización del método etnográfico con el acercamiento a la comunidad en su realidad vivencial a través de la observación-participante, complementando con el fin de lograr una mayor interpretación del fenómeno estudiado, con la indagación documental de tipo hemerográfica. La Investigación ha tenido como objetivo analizar, desde puntos de vista diferentes, la interacción de la Universidad con las organizaciones emergentes conceptualizadas como Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES) así como las Microempresas. En este sentido se aborda el proceso de formación orientado hacia la concepción de la Responsabilidad Social desde la óptica de lo que debe ser la Responsabilidad Social Universitaria según organismos internacionales, tales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización de Estados Americanos (OEA). Es así como, en primer lugar, se aborda lo concerniente a Pobreza y el sentido de Formación que ha prevalecido en las universidades venezolanas orientadas principalmente a formar el capital humano para el mercado laboral, obviando precisar las causas de dicha pobreza fundamentadas en la condición de país no industrializado o en vías de industrialización y como la formación universitaria se ha mostrado ajena a la condición mencionada.

En segundo lugar, se hace referencia a la Investigación y la Pertinencia Social de ésta, es decir, como buena parte de las investigaciones que se llevan a cabo en las universidades venezolanas, de carácter nacional y público, comienzan hacer énfasis en el análisis y resolución de problemas inherentes a la condición de país en vías de desarrollo y las secuelas lógicas que imperan en la sociedad y por ende en sus instituciones, factibles en las organizaciones empresariales, particularmente, en aquellas cuyo Capital Social no alcanza cifras muy altas y cuyo Capital Humano no sobrepasa a las 50 personas, amén de lo concerniente a los aspectos organizacionales que las caracteriza, así como la problemática social que las rodea y que en buena parte constituye su medio externo inmediato, por excelencia.

En tercer lugar, se aborda el papel desempeñado por las Universidades en la creación de Pequeñas y Medianas Empresas, así como en las Microempresas, su asesoramiento en la conformación de todas éstas, así como en la formación y actualización del Capital Humano que las integra y los avances alcanzados en investigaciones acerca de los problemas más relevantes y comunes que las caracteriza. Todo esto a través de las funciones básicas de la universidad como lo constituyen la docencia, la extensión y la investigación, respectivamente. Se concluye con una reflexión acerca de mecanismos gubernamentales implementados con orientación hacia esa contex-



tualización, al igual que lo concerniente a las concepciones de las Escuelas Universitarias de Gerencia Latinoamericanas.

### 3.1. La Pobreza y el sentido de la Formación

En los últimos años las Universidades Nacionales en Venezuela, específicamente sus Escuelas de Administración han venido reorientando sus actividades de Formación, de forma tal que se han venido adhiriendo a ciertas recomendaciones de algunos Organismos internacionales, tal como se ha podido señalar en el Capítulo precedente. En este sentido,

Nuestras preguntas, son ¿Porqué estas instituciones hacen énfasis en lo concerniente a ese papel de la Universidad en relación a la Responsabilidad Social y el Desarrollo Sostenible? ¿Porqué esa búsqueda en la Investigación de la pertinencia social universitaria en medio de tantas aspectos de la llamada Agenda Social?

Podemos entonces responder a lo anterior simplificando en lo siguiente: tenemos que este es un país en vías de industrialización y que la razón de sus múltiples problemas son inherentes a esta condición, en el caso específico de las Universidades Públicas en Venezuela, éstas reciben un Presupuesto para cumplir con la misión de Formar al Capital Humano adecuado para lograr el desarrollo del país, entonces por esa razón sus actividades deben de retribuirse a la Sociedad, muy especialmente a los sectores menos favorecidos. Ya en otra ocasión y en diversos momentos históricos, distintos Organismos Internacionales han venido indicando a manera de directrices para que el Sistema Educativo se oriente a la solución de los múltiples problemas sociales presentes en los países latinoamericanos, y sobre todo su contribución a la reducción de la pobreza en el contexto.

En su oportunidad, Roberto Guarnieri Secretario Permanente del Sistema Económico Latinoamericano, SELA (2005) también se expresa en este sentido:

*...La formación de capital debe incluir no sólo la dotación física, la infraestructura básica, el capital social para facilitar la inversión privada, sino también debe darle una gran relevancia a la formación de capital humano, a la inclusión social y al concepto de eficiencia y la identificación de las áreas que verdaderamente deben ser privilegiadas en el uso de los recursos...*

Dentro de este contexto, es necesario *establecer prioridades en la formulación de proyectos con recursos de cooperación internacional*

*...La formación de capital humano es crítica para el desarrollo económico, y por otra parte, toma mucho tiempo y requiere un marco básico propicio para su realización y para que la gente se sienta motivada a elevar su productividad, a aceptar su entrenamiento, disciplina de trabajo y valores de comportamiento para hacerlo más productivo socialmente...*

Se observan en el discurso citado tres aspectos clave: *Formación e inclusión, cooperación interinstitucional y valores de comportamiento para ser más productivo socialmente*, se sigue agregando aquí la propensión a donde debe orientarse la

Formación del Capital Humano, interpretamos hacia reducción de la pobreza y a la conformación de la solidaridad social a través de esos valores obtenidos en la mencionada formación.

¿Cuál debe ser el sentido que deben de tomar las Escuelas Universitarias de Gerencia en relación a la formación del Capital Humano que les concierne?

Asumimos, tal como lo hemos venido haciendo, que es dar respuesta al contexto, por eso hemos venido aportando a desde nuestra experiencia con algunas de las Líneas de Investigación del Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en la Universidad de Carabobo, (Correa y Mujica, 2004) presentando nuestra interpretación acerca de cómo se intenta darle el sentido a la actividad investigativa en este espacio dentro de su pertinencia social contextual, a lo cual se le agregan otros factores, como ya se ha señalado.

¿Es esto algo nuevo?. Desde hace treinta y seis años ya se había establecido en el Régimen Legal Universitario Venezolano, en la Ley de Universidades (1970) en sus diversos artículos, conteniendo términos discursivos tales como: *comunidad de intereses espirituales* (o intangibles), *colaboración en la orientación en la vida del país, esclarecimiento de problemas nacionales, formar equipos necesarios en la nación para su desarrollo y progreso*, que de una u otra manera van a estar dentro de los conceptos de Responsabilidad Social.

Es importante acotar la diferencia en relación a los postulados del Régimen Legal de la Unión Europea al respecto, por ejemplo la Declaración de Bolonia (1999), en su contexto, hizo un planteamiento donde existen otros factores a considerar:

Las perspectivas ampliadas junto con la profundización de las relaciones con otros países Europeos proporcionan, incluso, una dimensión más amplia a esta realidad. Mientras tanto, estamos siendo testigos de una concienciación creciente en la mayor parte del mundo académico y político, y en la opinión pública, de la necesidad de establecer *una Europa más completa y de mayor alcance construida, en particular, mediante el desarrollo y fortalecimiento de sus dimensiones intelectual, cultural, social y científica y tecnológica.*

*En la actualidad, la Europa del conocimiento está ampliamente reconocida como un factor irremplazable para el crecimiento social y humano y es un componente indispensable para consolidar y enriquecer a la ciudadanía Europea, capaz de dar a sus ciudadanos las competencias necesarias para afrontar los retos del nuevo milenio, junto con una conciencia de compartición de valores y pertenencia a un espacio social y cultural común.*

Universalmente, se consideran sumamente importantes la educación y la cooperación educativa para el desarrollo y fortalecimiento de sociedades estables, pacíficas y democráticas, tanto más a la vista de la situación del Sureste Europeo.

La declaración realizada el 25 de Mayo de 1998 en la Sorbona, basada en estas consideraciones, *hacia hincapié en el papel central de las Universidades en el desarrollo de las dimensiones culturales Europeas.* En ella se resaltaba *la creación del Área Europea de Educación Superior* como *vía clave* para promocionar la movilidad de los ciudadanos y *la capacidad de obtención de empleo y el desarrollo general del Continente.*

*Algunos países Europeos aceptaron* la invitación a comprometerse en la consecución de los *objetivos señalados* en la declaración mediante su firma, o expresando su adhesión a estos principios. La dirección tomada por diversas reformas de la enseñanza superior, lanzadas mientras tanto en Europa, ha producido la determinación de actuar en muchos Gobiernos.

Por su parte, las instituciones de educación Europea han aceptado el reto y han adquirido un papel principal en la construcción del área Europea de Educación Superior, también en la dirección de los principios fundamentales que subyacen en la Carta Magna de la Universidad de Bolonia de 1988. Esto es de vital importancia, dado que la independencia y autonomía de las Universidades asegura que los sistemas de educación superior e investigación se adapten continuamente a las necesidades cambiantes, las demandas de la sociedad y los avances en el conocimiento científico... (<http://www.us.es/us/temasuniv/espacio-euro/decla-bol.html>)

Al respecto si comparamos estos enunciados con las propuestas sugeridas por el BID-OEA, en cuanto al papel de las universidades latinoamericanas, se puede observar en cuanto a los aspectos comunes, en éstas últimas se hace énfasis en la necesidad de hacerse más pertinente con sus realidades y problemas sociales, teniendo como trasfondo su principal problema que es la pobreza presente en la Región y que su Capital Humano: Docentes e Investigadores concienticen tal realidad. Por su Parte sin entrar al fondo de lo anterior, en la llamada Declaración de Bolonia, se reconoce la necesidad de terminar de consolidar el proyecto de la Unión Europea sobre el desarrollo y fortalecimiento de los factores intelectuales, culturales, sociales y científicos y tecnológicos, presentes en la nueva realidad. Igualmente considera al conocimiento como factor clave para el crecimiento social y humano al igual para consolidar y enriquecer el Proyecto de Unión Europea dándole las herramientas y competencias necesarias para asumir el papel del ser humano en el nuevo contexto, dentro de un sentido de creencias y valores pluriculturalmente compartido. Al hacer la comparación con nuestro contexto, evidentemente resaltamos entonces una gran diferencia de realidades ya que en el contexto latinoamericano y específicamente en Venezuela, en nuestra discursividad hablamos y giramos alrededor de la necesidad de concientizar a los integrantes de la Comunidad Universitaria en relación a hacer pertinente esos requerimientos acerca de sus problemas sociales y el reclamo en relación a su Responsabilidad Social con las Comunidades especialmente las menos favorecidas, que está constituida por un alto porcentaje de la Población del País.

Venezuela es un país que paradójicamente siendo un productor petrolero, agrupa un alto porcentaje de pobreza crítica, alta tasa de desempleo, entre otros aspectos, situación a la cual las Instituciones Universitarias, especialmente las Públicas han estado al margen de su Responsabilidad Social Institucional al respecto dentro de su ámbito de conocimiento. En el área que nos concierne las Escuelas Universitarias en el Campo de las Ciencias Administrativas y Gerenciales en Venezuela, este movimiento hacia el cambio en lo concerniente a la pertinencia social de sus procesos: Docencia, Investigación y Extensión, ha sido muy débil o inexistente, dejando a un lado un amplio sector que requiere del apoyo de estos Centros Educativos, sobre todo para la inserción o reinscripción de un alto porcentaje de la Fuerza de Trabajo en

el Sistema Económico y Productivo del país a través de las distintas estructuras organizativas que pudieran tomar desde las competencias que posean.

Esto es evidente en los planes de estudios donde en la formación de los futuros profesionales y Postgraduados en este campo, sus contenidos temáticos programáticos no toman en cuenta estos aspectos, e igualmente se observa en las agendas de investigación. Al respecto es interesante hacer un estudio comparativo y en consecuencia un lograr un aprendizaje de cómo se ha hecho o viene haciendo en los países desarrollados al respecto para afrontar problemas que les concierna a su realidad contextual.

### 3.2. La investigación y la pertinencia Social

Sin embargo en los últimos años ha emergido el intento de conformar estructuras para construir los espacios de investigación, orientados a satisfacer estos requerimientos del contexto. En el ámbito que nos concierne, tal como hemos mencionado, hemos sido sujetos-participantes en el proceso de la organización de las actividades investigativas a nivel de los estudios de Postgrado en al área de Gerencia, proponiendo y liderizando sus Líneas de Investigación, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo en Venezuela. Y de esta manera teniendo la oportunidad de considerar cual pudiera ser nuestro aporte a la Sociedad en razón de la Responsabilidad Social Universitaria, y así uno de los tópicos que se ha convertido en generador de Investigaciones, ha sido el referente al de la Pequeña y Mediana Empresa, la microempresa, el emprendedor tanto así que un creciente número de Proyectos de Investigación formales en el ámbito de este Programa de Postgrado dan cuenta de esta intensa actividad, donde se problematizan diversos aspectos que afectan a este sector desde el campo gerencial y administrativo, llevando acabo o la realización de algunos elementos de nuestra misión, tal como ya se ha mencionado (Ley de Universidades, Op. Cit): *“formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso”*. Esto ha conllevado a crear estas estructuras en el ámbito universitario. Sin embargo esta conformación de estructuras donde convergen la Docencia, la Investigación y la Extensión, donde uno de los objetos de estudios constituye el mayor porcentaje del sector productivo del país (las PyMES), se ha ido mucho más allá al extender nuestros estudios e investigaciones a sectores muy alejados de nuestra universidad, pero dentro de su área de influencia por su cercanía, nos estamos refiriendo a la población de Chichiriviche, capital del Municipio Monseñor Iturriza del Estado Falcón, localizada, además, en el Parque Nacional Morrocoy que junto al Litoral Central y al Parque Nacional Mochima conforman el eje turístico de Playa por excelencia en la región continental de Venezuela, constituida en buena parte por una población económicamente activa, caracterizados por los siguientes rasgos: receptivos, informales, serviciales, siempre de buen humor, sencillos, colaboradores, muy propio de los lugares geográficos costeros e insulares de Venezuela, tal como hemos podido observar en el Litoral del Estado Vargas, en la Isla de Margarita y en esta Localidad en estudio. Sin embargo también se caracterizan como no capacitados o inducidos para el trabajo formal en la actividad

principal de la zona que es el turismo pero que lo ejercen informalmente o espontáneamente sin recibir previamente una capacitación y/o formación que le permita un desempeño adecuado a las exigencias de una demanda de servicios, como lo es el mencionado, por demás exigente dado que la misma se encuentra en el área de influencia de la Capital del país y de las principales ciudades de la región centro occidental del país. La zona Este comprende los Municipios Píritu, San Francisco, Acosta, Silva, Mons. Iturriza, Palmasola y Cacique Manaure. Su fuerza de trabajo está distribuida de la siguiente manera dentro de sus principales actividades económicas tal como se muestra en el Gráfico N° 1.

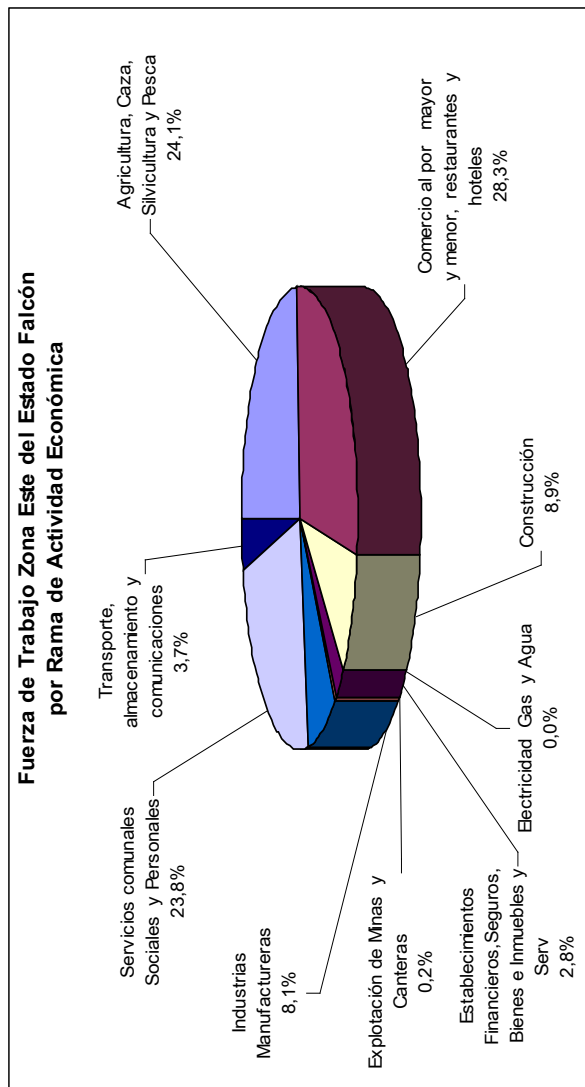
Siendo el porcentaje correspondiente a Servicios Comunales, Sociales y Personales un 23,8% y Comercio al por mayor y menor, restaurantes y hoteles un 28,3%, totalizando un 51,10%, siendo una zona turística por excelencia, las actividades mencionadas se localizan en ella. Ahora bien como ya lo hemos mencionados en avances de esta investigación (Mujica y Jiménez, 2006a:6-7), a partir de nuestra observación participante se describe la brecha social entre la masa de usuarios turísticos y una mayoría significativa de los habitantes de la zona respectiva, evidenciado en bajo nivel educativo, prestación de manera muy rudimentaria de servicios de apoyo al turista, para lograr ingresos de subsistencia. La proliferación de viviendas poco acordes con los requerimientos mínimos para ser habitadas (ranchos), generando todo un ambiente psico-social que degrada el escenario para un óptimo esparcimiento. Esta proliferación de un conglomerado de viviendas alrededor de Complejos Turísticos va a tener para los mismos, igual efecto que conlleva para las grandes ciudades industriales: delincuencia, inseguridad, capital humano inapropiado, colapso de servicios públicos y toda lo que acompaña a la marginalidad social.

La voluntad puesta de manifiesto por parte de los pobladores de complementar los servicios de las empresas organizados en los lugares turísticos, a través de sus micro-unidades de prestación de servicios de tipo informal mueve a pensar que ellos si están en la cadena productiva del servicio pero de manera unilateral, pero por la supervivencia diaria y el de sus familias, que todas en sí constituyen la localidad en sí.

Al igual que se presentan una serie de problemas tales como el que se describe a continuación y que se citan textualmente del Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón. (2001):

- En todo el estado, pero particularmente en los sectores urbanos, posee gran importancia el sector del comercio, agrupando en general la cuarta parte de la población trabajadora. Respecto a la mediana educativa, en los sectores urbanos de las zonas centro y norte esta se ubica alrededor del 9° grado, *en tanto que en el resto del estado se encuentra en el 6° grado.*
- El sector público concentra casi el 30% de la fuerza de trabajo. La mediana educativa de los empleados del sector público indica que la mitad de sus trabajadores alcanzan el 9° grado de básica en las zonas urbanas, y el 6° grado en las zonas rurales.

Gráfico 1: Fuerza de Trabajo Zona Este del Estado Falcón por Rama de Actividad Económica



Fuente: Tomado de Gobernación del Estado Falcón (2001) Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón. Caracterización del Estado Falcón, a partir de datos de la Encuesta de Hogares por Muestreo de OCEI, 1999-2000, pp. 27

- Las zonas sur, este y oeste tienen una actividad agrícola significativa en cuanto a la concentración de masa laboral en estas zonas la actividad agrícola concentra en promedio un 34%, 24% y 29% de la fuerza de trabajo respectivamente, y en los sectores rurales de estas mismas zonas, *la actividad agrícola concentra entre un 50% y un 70% de la fuerza de trabajo*. La mediana educativa de los trabajadores en esta actividad indica *que la mitad de ellos apenas alcanza a superar el 4° grado*.
- En los sectores urbanos de las distintas zonas, *la construcción* concentra en promedio entre el 10% y 15% de la fuerza de trabajo, con *una mediana educativa en el 6° grado* (p. 29-30)

Un término común se observa en lo citado: existen niveles muy bajos de escolaridad. Esto entra dentro de la problemática de lo que hemos venido mencionando acerca del factor de la pobreza, está íntimamente vinculado, además establece el nexo entre ingresos ínfimos y niveles mínimos de calidad de vida. Al respecto el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en su Informe del año 2004, establece la relación entre escolaridad y nivel de ingresos:

En la generación actual de niños en edad escolar de 18 países de América Latina, es mucho menos probable que los niños de los hogares más pobres asistan a la escuela que los niños de los hogares más ricos. La brecha es especialmente acentuada en los primeros años de escolaridad, a los seis y siete años de edad, y después de los 12 años. Aunque son muchos los niños con algunos años de escolaridad primaria, son pocos los que ingresan al nivel secundario y superior, y de eses grupo la mayor parte provienen de hogares de ingreso más alto. Se crea así un sistema estratificado que, en lugar de facilitar la movilidad social, perpetúa las desigualdades actuales...

En promedio, un título universitario aumenta más los ingresos en América Latina que en Estados Unidos. En consecuencia, los extraordinarios niveles de desigualdad en la región obedecen en parte a los elevados precios de la educación en el mercado laboral además de reflejar los altos niveles de desigualdad educacional en la región...

La conclusión de que el rendimiento de la formación universitaria ha aumentado en la región durante los años noventa sigue siendo válida, independientemente del método utilizado para calcular el rendimiento. Si bien estas tendencias pueden generar mayores incentivos para seguir estudios universitarios, la disminución del rendimiento de la escolaridad secundaria posiblemente acentúe la tendencia de los niños pobres a abandonar sus estudios al final de la escuela primaria, especialmente si no cuentan con los recursos necesarios para asistir a la universidad. (p. 35-37)

Habiendo analizado este informe del BID, y comparado con la localidad en estudio, entramos en una reflexión que ya venía presente en esta discusión y es que el principal problema que tenemos son precisamente los bajos ingresos de sus pobladores por una parte y por la otra su baja escolaridad entre cuarto y quinto grado de

primaria, que no deja de ser una generalidad para poblados con características similares en Venezuela. Y es donde se conjugan en la realidad vivencial o cotidiana bajo nivel educativo con pobreza crítica. Aquí específicamente entra en juego a nuestro criterio la Responsabilidad Social Institucional de la Universidad, y en el caso específico en lo concerniente a las Escuelas de Administración y Gerencia, dado el Área donde realizamos nuestras actividades de Docencia, Investigación y Extensión. Consideramos que por los diversos problemas descritos y la actividad principal que se realizan en la Zona, la formación para la actividad empresarial y gerencial, es de primer orden. Sobre todo si se carece de toda una infraestructura de apoyo relativa a financiamiento, apoyo y servicio técnico, tecnología, servicios públicos, capital humano adecuado e idóneo, entre otros, sobre todo en un país donde la formalidad burocrática está institucionalizada. Y por eso, ese vacío para este sector debe cubrirlo la Universidad. No es dejar de mantener las habituales actividades de cooperación con el sector formal empresarial, sino que hemos concientizado que es el momento de apoyar también a los que están en el Sector Informal de la Economía, sobre todo estando claro que pertenecen a los sectores menos favorecidos del país, y de esta manera contribuir a que este numerosos sector se incorpore al sistema productivo, y con ello en búsqueda de un mejor nivel de vida. Visto así y salvado todos estos obstáculos pudiéramos hablara de nuestra propia Declaración de Bolonia, pero contextualizada, este es el aprendizaje que tenemos de Europa.

### 3.3. Las Universidades y la creación de PyMES y Microempresas

Bajo este esquema situacional, el papel de la Universidad para el desarrollo del país, pasa a ser de suma importancia, sobre todo para Venezuela con una población que se debate entre la economía Formal y la Informal y con las características mencionadas y que Francés (1999) describe de una manera acertada:

Curiosamente, muchos “informales”, por ejemplo, parte de los llamados buhoneros que ofrecen su mercancía en las aceras del centro de Caracas, tiene permisos otorgados por el municipio, mientras que otros empleados de las mismas tiendas frente a las cuales se ubican como medida defensiva ante la competencia desleal. La línea divisoria de la economía formal y la informal es a menudo imprecisa. Algunas empresas han obtenido varios de los permisos exigidos, pero no todos. Otros lo tienen, pero no declaran todas sus actividades, ni todos sus empleados. Hay empresas formales que sirven de anclaje o fachada a actividades mucho más amplias. Los vendedores callejeros o comerciantes informales, ofrecen mercancías que adquieren de empresas formales y éstas a su vez subcontratan a talleres informales... (p.144)

Pese a las críticas y a la concepción estereotipada acerca de las microempresas, o ¿porqué no, aceptar su existencia? de las empresas del sector informal, ellas están allí y las empresas u organizaciones de los diversos tejidos o redes empresariales formales se van apoyando en ellas e incluso cooperan con su formalización en el mejor de los casos tomando la acción realizada en este sentido como una iniciativa social como estrategia competitiva (Gómez y Bassa, 2005):



Hasta las más pequeñas empresas pueden auspiciar iniciativas que mejoren su entorno, lo cual fortalece su negocio. Así por ejemplo, los pequeños negocios de un barrio de Caracas –panadería. Tienda de abastos, quincalla, taller de calzados junto con unos 120 vecinos de bajos recursos, sin ningún tipo de apoyo gubernamental ni institucional, se organizaron hace pocos años para crear un centro de salud que ofreciera atención médica precios solidarios. (p.30)

Lo planteado por Francés (Op. Cit.), y por los anteriores autores, dan evidencias de lo que es la praxis vivencial en relación a esa realidad de las Empresas del Sector Informal de la Economía y a las cuales nuestras Escuelas Universitarias de Gerencia tenían marginadas. Sin embargo esa toma de conciencia y lo que en la segunda sección de este trabajo mencionamos es desde donde parte nuestro aporte. Cuando hicimos mención de la actividad investigativa que realizamos en las localidad de Chichiriviche, una de nuestras metas es la de apoyarlos en su formación, educación y desempeño como ciudadanos integrales, pero también como emprendedores y empresarios, dado nuestra área de conocimiento. Igualmente que esta interacción nos permite darnos una interpretación de lo que acontece en esa realidad de las unidades de producción bajo esa situación. Pero que hasta hace poco nos concentrábamos hacia las empresas formales. En este sentido, las Universidades, han venido trabajando en pro de la conformación de los parques tecnológicos como herramienta clave de desarrollo empresarial, haciendo énfasis, tal como hemos venido diciendo a la relación Universidad-Investigación-Tecnología que a su vez ha conllevado a una estrecha sistematización de las relaciones del binomio Universidad-Empresa incentivando a la promoción de empresas de distintas modalidades y a diferentes niveles de la sociedad: PyMES, Cooperativas, Microempresas (Mujica, Tortolero, Chacón y Jiménez, 2005). En este sentido ha sido recurrente e importante promocionar la idea, de la necesidad de la dotación de instalaciones donde se pueda incentivar la creación de dichas unidades productoras de bienes, servicios y tecnología, generada de la alianza universitaria-empresarial. A esto hay que agregarle lo que se ha señalado en relación a la Economía Informal, lo cual es plasmar nuestra iniciativa social como función transversal en la Docencia, Investigación y Extensión, expresión evidente de nuestra Responsabilidad Social Institucional, lo cual se concreta en los cambios en los diseños curriculares, incluyendo asignaturas y actividades acreditables a los pensos de estudios vinculadas con Creatividad e Innovación, Gestión de PyMES, Microempresas y Cooperativas, Programas para el Desarrollo y Formación de Emprendedores así como los espacios para Laboratorios de Prácticas Gerenciales han venido conllevando a la creación de Incubadoras de Empresas. Finalmente el acercamiento con las Comunidades, tal como la mencionada en la sección anterior, para los efectos de contribuir desde nuestra área de conocimiento (Administración y Gerencia) a la formación de su Capital humano para que puedan afrontar las exigencias del contexto cada vez más exigente y complejo y puedan mejorar su nivel de vida. Es así que de manera espontánea y como resultado de las investigaciones que hemos venido llevando nos hemos anticipado incluso a la aplicación de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante Universitario (2005) que contempla en su articulado, entre otros los siguientes:

**Artículo 4.** A los efectos de esta Ley, se entiende por Servicio Comunitario, la actividad que deben desarrollar en las comunidades los estudiantes de educación superior que cursen estudios de formación profesional, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad, para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines del bienestar social, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en esta Ley.

Comunidad

**Artículo 5.** A los efectos de esta Ley, la comunidad es el ámbito social de alcance nacional, estatal o municipal, donde se proyecta la actuación de las instituciones de educación superior para la prestación del servicio comunitario.

*Fines del servicio comunitario*

**Artículo 7.** El servicio comunitario tiene como fines:

1. Fomentar en el estudiante, la solidaridad y el compromiso con la comunidad como norma ética y ciudadana.
2. Hacer un acto de reciprocidad con la sociedad.
3. Enriquecer la actividad de educación superior, a través del aprendizaje servicio, con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica, artística, cultural y deportiva.
4. Integrar las instituciones de educación superior con la comunidad, para contribuir al desarrollo de la sociedad venezolana.
5. Formar, a través del aprendizaje servicio, el capital social en el país.

*De los Proyectos*

**Artículo 21.** Los proyectos deberán ser elaborados respondiendo a las necesidades de las comunidades, ofreciendo soluciones de manera metodológica, tomando en consideración los planes de desarrollo municipal, estatal y nacional.

Esto se sintetiza en los siguientes términos:

- Establecer la vinculación del egresado universitario con la comunidad de un contexto definido y dentro del área de su pertinencia, en nuestro caso el ámbito de las Ciencias Administrativas y Gerenciales;
- Integrar a las instituciones universitarias con su contexto y que asuman su Responsabilidad Social Institucional en relación al desarrollo del país y de la agenda social, cultural y económica implícito en el abordaje del mismo. En nuestra situación se refiere a las Escuelas Universitarias de Administración y Gerencia de Pre-grado y en nuestras unidades de Observación para los efectos de nuestras actividades de Docencia, Investigación y Extensión lo hemos hecho extensivo a nivel de Postgrado y Doctorado.
- Y Finalmente la integración de nuestras Escuelas Universitarias, con los planes de Desarrollo Nacional. Regional y local, con diversos proyectos

pertinentes a las áreas prioritarias establecidas como tales, en atención a los requerimientos de la Comunidad.

A la par de los alcances establecidos en ese cambio en lo concerniente a la Formación del Capital Humano en el campo que nos concierne, consideramos que precisamente lo estipulado en la mencionada Ley, prácticamente obliga a la contextualización, dado que los Recursos Financieros invertidos en esa formación, deberían ser retribuidos a la Sociedad, sobre todo en Venezuela donde los estudios universitarios en las Universidades Públicas, son subvencionados en gran parte por el Estado y pagados con matrículas simbólicas por los participantes (principalmente por los participantes de Pregrado y en menor escala a nivel de Postgrado). Por ello al exigirse vinculación Actividad Universitaria-Comunidad, está implícito el aporte a los múltiples problemas presentes en toda localidad, región o país. El ámbito de las Escuelas Gerenciales no está exceptuado de esto, tiene mucho que aportar, tomando en cuenta las distintas perspectivas en lo concerniente a como abordar la agenda de las PyMes y las Microempresas, sobretudo las del Sector informal de la Economía. Al respecto Mujica y Jiménez, (2006b), plantean lo concerniente a las modalidades en discusión en el país en los últimos meses, abriendo una discusión alrededor del manejo del Estado de conceptos tales como cooperativas, empresas de producción social, empresas de cogestión, entre otros, si bien no son conceptos nada nuevos ni autóctonos, a nuestro modo de ver, donde pudiera estar la debilidad es en la limitación de la promoción hacia la iniciativa empresarial, la imposición de una mayoría ante la creatividad y la innovatividad de cada individuo, que en nuestros contextos conllevan a una colectivización, donde hay el riesgo del predominio “democrático” de una mayoría.

En este sentido, es importante tener presente la opinión de representantes de uno de los Sectores que afilia este tipo de unidad de producción (empresas de producción social) dado su tamaño, en este caso la Federación de Industrias de Venezuela –FEDEINDUSTRIA (Reportaje presentado por Medina, Oscar. **La Empresa que vendrá**. Diario el Universal. 18-12-05. omedina@eluniversal.com, <http://www.eluniversal.com>):

Son empresas o son cooperativas? De las dos tienen. Consultado al respecto, Miguel Pérez Abad, presidente de Fedeindustria, dio algunas luces: “Son empresas que tienen dos particularidades esenciales. La primera es que las utilidades netas deben distribuirse de forma equitativa entre la fuerza laboral. Y la segunda es que no operan como un enclave industrial tradicional sino que tienen una agenda social, deben hacer gestión social en el entorno donde operan. Generalmente las empresas se instalan y desarrollan sus actividades en áreas con altos índices de marginalidad, es decir, manejan un esquema de ‘soy muy rentable, pero la comunidad en la que opero no progresa’. Lo que se está exigiendo ahora es que la empresa ayude a mejorar el entorno, que apoye a las comunidades e involucre a los trabajadores en la gestión social. Y no sólo entregando dinero, sino a través de labores de formación, de educación, de concientización ambiental, a través de todo lo que pueda ayudar a mejorar las condiciones de vida de las comunidades”.

Pérez Abad no siente que le estén hablando en otro idioma: “No es un tema nuevo. Hace tiempo que se viene desarrollando el concepto de la responsabilidad social de las empresas y la verdad es que es un extraordinario negocio”. El representante de la pequeña y mediana industria espanta el fantasma de la ineficiencia: “Ni siquiera en una cooperativa creo que existan diferencias con respecto a la forma de gestión empresarial: una cooperativa tiene que tener atributos de empresa y ser productiva. Para las cooperativas y las pymes es más fácil desarrollar el esquema que para una gran empresa. Por otra parte, esa idea de la distribución de la utilidad es algo que ya se viene dando a través de bonos de productividad. Y entendemos que una EPS funciona como una compañía, con su escala salarial y sus normas, sólo que está orientada hacia el apoyo a la comunidad. (Entrevista al Presidente de FEDEINDUSTRIA: Miguel Pérez Abad)

En relación a lo planteado por este dirigente empresarial, él involucra los conceptos de empresa mixta, con agenda social, donde no hay incompatibilidad de acuerdo a su criterio con la iniciativa empresarial sino más bien un fuerte énfasis con la Responsabilidad Social y un sentido comunitario sobre todo si se parte que estamos ante un país con niveles elevados de Pobreza. En el caso de la región objeto de estudio, esta colectivización se ha venido llevando a cabo, y de tal manera que los peñeros, tolderos, vendedores de comida ambulante, parqueros, y toda esa gama de oficios y empleos existentes en la Economía informal presentes en la Actividad Turística, están afiliados de una u otra forma a Asociaciones o Cooperativas, formalizando de esa manera ese concepto de Empresas de Producción Social. Al respecto, cabe preguntarse: ¿Es una manera de formalizar lo informal, a través de una Estrategia del Estado, independientemente de sus fines intrínsecos?

Esta estrategia da origen a muchas polémicas, en cuanto al modo de involucrarnos las Universidades en esta problemática, en la cual ya hemos venido trabajando, pero que diferimos en algunos enfoques, colectivización versus iniciativa empresarial, reducción de la pobreza crítica versus lucro personal, entre otros, constituyendo así dualidad de interpretación en relación a como deben de ser las empresas organizadas para incorporar a un alto porcentaje de la población que está en estado de pobreza crítica.

Estas modalidades, diferentes estudiosos de la Gerencia, desde nuestra óptica, lo hemos interpretado en nuestra construcción de la realidad social como un elemento clave para el desarrollo industrial a partir de la interacción oficial y privada, pero donde ésta se sustente en el consenso y participación de los diversos sectores involucrados, en el cual las universidades venezolanas tienen una gran responsabilidad por cumplir.

## **Conclusión**

En los diferentes foros institucionales y desde distintas Universidades nacionales (Bolívar, 2002; Mujica, 2005; Benavides, 1998) se ha hecho énfasis en la consolidación de la Alianza entre el Sector de Educación Superior y otros actores sociales, para que

de esa manera se trabaje de manera concertada en las políticas de Desarrollo Nacional, Regional, y Local. Y por ello es necesaria la vinculación de la Universidad-Sector Productivo-Sector Público a través de las agendas, planes y proyectos que se conforman con la participación de los distintos actores que representan los entes antes señalados. A esto hay que añadir la agenda social de la que hemos venido hablando, donde se incluyan también lo concerniente a pobreza, exclusión, economía informal, sustentabilidad, formación del Capital Humano, de esa manera estamos seguros que las instituciones universitarias, en lo que nos concierne, las del área de la Administración retomarán el liderazgo que les corresponde, dentro de un contexto que les exige aportes pertinentes a sus problemas inmediatos, pese a estar conscientes que las instituciones universitarias venezolanas, específicamente las universidades nacionales, han nacido con una fuerte orientación hacia la docencia tradicional, esto si bien respondía a un momento histórico determinado, ya es anacrónico la formación basada en la repetición sistematizada de conocimientos, provenientes básicamente de textos e inclusive de otras latitudes que si bien hacen un valioso aporte enriqueciendo el conocimiento reflexivo, por lo general no se hace la adaptación pertinente al contexto donde están ocurriendo los fenómenos vinculados.

Al respecto y en aras para la creación y fortalecimiento de la Ciencia y la Tecnología desde múltiples aristas entre ellas la social, el Estado venezolano ha implementado lo que han llamado la *Misión Ciencia* (2005) que tiene por misión estratégica y alcances respectivamente:

Modelar una nueva cultura científica y tecnológica que aborde la organización colectiva de la ciencia, el diálogo de saberes, la integralidad, la interdisciplinabilidad y la participación de diversidad de actores en el ámbito del desarrollo científico-tecnológico del país, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de soberanía.

Incorporación masiva de actores sociales con la utilización intensiva del conocimiento y la articulación interinstitucional a través de redes económicas, sociales, académicas y políticas, para el desarrollo endógeno y la integración latinoamericana.

- Municipalización de la infraestructura de ciencia y tecnología.
- Soberanía tecnológica.
- Censo de investigadores, innovadores populares, redes de investigación y necesidades tecnológicas.
- Desarrollo del talento humano.
- Dominio de tecnología de diseño y desarrollo.
- Desarrollo de la cultura informática.
- Atención a la demanda del Estado en ciencia y tecnología.
- Ahorro de divisas.
- Automatización de procesos.
- Reapertura de empresas, reactivación económica y fortalecimiento del aparato productivo.

- Escalamiento e incremento de la capacidad de comercialización nacional e internacional, de productos y servicios en ciencia y tecnología (<http://www.misionciencia.gob.ve/>)

Se deduce de lo anteriormente expuesto que con esta acción gubernamental se intenta potenciar al Capital Humano en aras de prepararlo para que afronte esa realidad que no espera, la Venezuela del Conocimiento, al modo de la exposición de motivos de la Declaración de Bolonia para los países miembros de la Unión Europea, esta Misión Ciencia va orientada a un fin similar, la diferencia, tal como lo hemos mencionado radica que la principal lucha es contra la pobreza crítica y todas sus secuelas y muchas cosas por construir especialmente para las Escuelas de Administración y Gerencia venezolanas, sobre todo por el contexto peculiar y paradójico en el cual se encuentran. Esto induce a la producción de conocimiento, traducido en la aproximación de una Teoría Crítica de la Administración, circunscrita al contexto Latinoamericano, lo cual ya en Documentos precedentes se ha venido impulsando (Arellano, 2005):

- I. Priorizar la investigación sobre temas y situaciones administrativas propias y específicas de los países latinoamericanos con el fin de generar soluciones a sus principales problemas y capacidad de aprovechar sus principales oportunidades.
- II. Favorecer la creación de grupos de investigación disciplinarios o multidisciplinarios de carácter pan-regional que intercambien metodologías, informaciones diversas y resultados de investigación, para lograr sinergias que permitan avanzar en el objetivo de manera más eficiente y eficaz.
- III. Favorecer la difusión de los resultados de esas investigaciones a toda la comunidad, mediante encuentros con la comunidad empresarial y social, congresos, revistas en medios electrónicos y tradicionales, cursos universitarios y otras actividades similares, con el fin de que ellas devengan verdaderas generadoras de cambio y progreso.
- IV. En la medida que ello favorezca el desarrollo de un pensamiento original latinoamericano, favorecer la adaptación de las teorías más relevantes de los países desarrollados para su aplicación a la solución de problemas específicos de nuestras regiones.

Para terminar, señalamos que creemos que la puesta en marcha sería de este acuerdo traería inmensos beneficios a los países y las propias escuelas. Creemos por ejemplo que ello ayudaría entre otros temas a apreciar y desarrollar los mercados internos, que tenemos olvidados y dejados en manos del creciente sector informal. Ayudaría sin duda a generar una mayor colaboración entre países latinoamericanos, que quizás algún día podrían formar un fuerte bloque económico, como nuestras similitudes de todo tipo casi nos lo imponen y que no sabemos reconocer. Ayudaría sin duda a incrementar la autoestima de los latinoamericanos, que no se encuentra por cierto en su mejor momento. Y finalmente, para eso somos administradores, contribuiría seguramente a un mayor desarrollo económico y social de nuestros países. ([http://www.cladea.org/pensamiento\\_latinoamericano.htm](http://www.cladea.org/pensamiento_latinoamericano.htm).)

Nosotros, haciendo referencia a nuestro país, le agregaríamos a esto los pocos incentivos hacia la investigación generadas en las Universidades, especialmente las del Sector Público o el desdén o desconfianza hacia ésta, adicionalmente a la confusa y compleja información por parte de las mismas instituciones oficiales que la promueven, la apatía por la generación de conocimiento a partir de las experiencias en el contexto, la aprehensión automática de modelos exitosos en otros contextos, los elementos que hemos mencionado en esta investigación que conforman la agenda social, donde convergen brechas y paradojas: bajo nivel educativo, bajos sueldos y salarios, nivel pobre de calidad de vida, marginalidad, pobreza, poca competitividad, creciente sector economía informal, todo lo cual conlleva a una producción relativamente baja de conocimiento como es el caso del área de las Ciencias Administrativas y de las Organizaciones, así como las inherentes y conexas en este campo del saber. Esto genera problemas de Productividad y Competitividad a nivel global en el país, con todas las secuelas para la economía nacional.

Tal como lo expresó Arellano (Op. Cit), estas son situaciones, muy comunes en los países latinoamericanos, siendo lo conducente incentivar a acciones conjuntas entre las diversas instituciones Universitarias, especialmente las del área de Administración y Gerencia, que tienen una gran responsabilidad con sus contextos, dado lo necesario de formar a los gerentes de las diversas unidades de producción de bienes y servicios que realizan sus operaciones en esas localidades, regiones o países. Igualmente que teniendo un elevado nivel de conciencia de la pertinencia y Responsabilidad Social también buscará aportar a las microempresas que se van generando en el Sector Informal, para contribuir a la inserción en el proceso productivo del país en referencia precisamente a la población menos favorecida.

Esto va ocurriendo en un contexto que sufre un desmontaje epistémico que involucra aristas culturales, tecnológicas, políticas, ideológicas, que lleva entonces a la discusión al plano de lo macro-social y es aquí donde el contraste entre una población empobrecida es arengada que avance hacia la globalización, pese a una serie de evidencias que van a mostrar los obstáculos presentes en esta pretensión y que deben llevar a las Universidades venezolanas a tomar el liderazgo de promover la asociatividad para las acciones comunes necesarios y requeridos por el colectivo social nacional, dentro del ámbito de sus competencias, involucrando y concientizando en su discurso lo concerniente a Responsabilidad Social, Capital Social y Desarrollo Sustentable (Mujica, Machado y Riera, 2005), he aquí el reto de las Universidades Latinoamericanas y muy especialmente las venezolanas.

## Referencias

Arellano, Rolando (2003). **Propuesta para un Pensamiento Latinoamericano**. XXXVIII Conferencia de CLADEA. Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración, CLADEA. [http://www.cladea.org/pensamiento\\_latinoamericano.htm](http://www.cladea.org/pensamiento_latinoamericano.htm). Lima, Perú.

Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización de Estados Americanos (SF) **Cómo enseñar Ética, Capital Social y Desarrollo en la Universidad**. **En: Portal Educativo de las Américas**. <http://www.educoea.org>

Banco Interamericano de Desarrollo (2005). **Se Buscan buenos empleos. Los mercados laborales en América Latina**, Informe 2004 de Progreso Económico y Social. Washington, D.C.

Benavides, C. (1998) **Tecnología, Innovación y Empresa**. Madrid. Ediciones Pirámide

Bolívar, F. (2002) **Incubadoras de Empresas y Desarrollo Empresarial: Una Propuesta para el Estado Barinas**. Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora. Barinas

Congreso de la República de Venezuela (S/F). **Ley de Universidades**. Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario de fecha 8 de septiembre de 1970. <http://defensoria.gov.ve>

Francés, Antonio (1999). **Venezuela Posible Siglo XXI**. Ediciones IESA. Caracas.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (2005) **Ley de Servicio Comunitario del Estudiante Universitario**, Aprobada el 14 de septiembre de 2005. Gaceta Oficial No. 41.495. Caracas.

García, E. (SF) **Capital Social clave para el desarrollo en América Latina**. <http://www.iadb.org.etica/>

Guarnieri, R. ((2005). **SELA exhorta a promover la formación de capital, incluyendo el capital humano, para buscar el equilibrio social**. En: Taller Regional de Capacitación en Formulación de Proyectos de Cooperación Internacional. Sistema Económico Latinoamericano SELA. 1-11-2005. Caracas.

Gobernación del Estado Falcón (2001) **Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón. Caracterización del Estado Falcón**. Mayo de 2001. Santa Ana de Coro, Estado Falcón, Venezuela.

Gómez, H. y Bassa, C. (2005). **Iniciativa Social como Estrategia Competitiva. Una Guía Práctica**. Ediciones IESA. Caracas.

Medina, Oscar (2005). **La Empresa que vendrá. La revolución impulsa el cambio del paradigma empresarial: propiedad colectiva y agenda social es lo que se exige para contratar con Pdvsa y recibir financiamiento. La EPS es el modelo**. Reportaje en Diario *El Universal*. 18/12/2005. [ommedina@eluniversal.com](mailto:ommedina@eluniversal.com). <http://www.eluniversal.com>

Mujica, M. y Jiménez, B. (2006a). **La Responsabilidad Social, las Universidades y las Micro Empresas del Sector Turismo en Venezuela**. Ponencia arbitrada aceptada y presentada en el IV Coloquio Doctoral Internacional de Turismo y Ocio/03 y 04 de Mayo del año 2006. ESADE. Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas. Barcelona, España,

Mujica, M. y Jiménez, B. (2006b). **La Responsabilidad Social en las Microempresas del Sector Turismo como uno de sus valores en la ética del nuevo contexto**. Ponencia arbitrada, aceptada y presentada en el XIX Congreso Latinoameri-



cano de Estrategia. Titulado: Creando Capacidades para nuevas Estrategias a 40 años de Corporate Strategy de Igor Ansoff /25-27 de Mayo del año 2006. Sociedad Latinoamericana de Dirección Estratégica. Escuela de Negocios. Universidad de las Américas Puebla. Puebla, México.

Ministerio de Ciencia y Tecnología (2005). **Misión Ciencia. Misión y Alcances.** (<http://www.misionciencia.gob.ve/>)

Mujica, M.; Tortolero, E. de; Chacón, T. y Jiménez, B. (2005). **Experiencias de Investigaciones y el Desarrollo Regional: Educación, Economía y Capital Humano** Ponencia de investigación. Presentada en el Evento: **SEMINARIO INTERNACIONAL "UNIVERSIDAD Y DESARROLLO REGIONAL.** Del 13-06-2005 al 15-06-2005. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado –UCLA– y Centro Inter-Universitario de Desarrollo –CINDA– (Santiago de Chile). Barquisimeto, Estado Lara

Mujica, M.; Machado, F. y Riera, P. (2005). **Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sustentable y Capital Social: Su Discurso en las Escuelas Universitarias de Gerencia.** Ponencia en: I Congreso Nacional de Estudiantes de Ciencias Económicas y Sociales. 7, 8 y 9 de Septiembre del año 2005. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Universidad de Sevilla. **Declaración conjunta de los Ministros Europeos de Educación (Declaración de Bolonia).** En Temas Universitarios. Universidad de Sevilla. 19-06-1999. Bolonia. <http://www.us.es/us/temasuniv/espacio-euro/decla-bol.html> . 11-03-2006



## CAPÍTULO IV

### *La Responsabilidad Social, Las Universidades y las Micro Empresas del Sector Turismo en Venezuela.*

*Autores: Miguel Mujica, y Belkys Jiménez*

Venezuela, país en vías de desarrollo, con múltiples problemas que caracterizan a este tipo de Economías, pero con una población con deseos de superarlos. Siendo un importante productor de petróleo y otros minerales importantes, también ha venido desarrollando otras actividades, entre ellas la actividad turística. Siendo actualmente un área prioritaria del Estado, presenta múltiples ventajas comparativas y competitivas, dada su posición geográfica, sus diversos espacios y paisajes naturales, entre otros. Sin embargo hay una serie de factores tales como una Gestión Pública ineficaz, que se traduce en deficientes servicios públicos, además de una creciente pobreza crítica y desempleo, que empañan estos espacios dedicados al esparcimiento y ocio de las personas.

Sin embargo dentro de esta situación, las empresas que funcionan formalmente realizan sus actividades, apoyadas o complementadas por una gran cantidad de unidades de producción de servicios para el Turista (Microempresas), pertenecientes al Sector Informal de la Economía. Estas últimas, intentan satisfacer los requerimientos de los turistas, pero sus niveles de calidad y de atención al usuario son muy precarios. Ante esto, se pretende a través de esta Investigación establecer estrategias que permitan lograr la interacción concertada entre los actores sociales de la localidad donde se está realizando para lograr establecer los mecanismos para la formación, por parte de las instituciones involucradas, del Capital Humano orientado a la creación de Empresas, para el apoyo de la actividad turística en la localidad, dentro

---

El contenido es una adaptación de una Ponencia de los autores, arbitrada y presentada en el: **XV Simposio Internacional de Turismo y Ocio**, y **IV Coloquio Doctoral. Área: Management de Empresas Turísticas**. 3 y 4 de Mayo del año 2006. ESADE. Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas. Barcelona, España

de los nuevos paradigmas gerenciales, bajo el enfoque sustentado en la Responsabilidad Social. Sin pretender generalizar a ultranza, lo descrito, pertinente a la localidad en estudio es expresión de lo que ocurre en muchas localidades similares en Venezuela, donde se desarrolla la actividad Turística.

## **Introducción**

En Este Capítulo se continúa tomando como Unidad de Observación a la población de Chichiriviche, capital del Municipio Monseñor Iturriza del Estado Falcón, localizada, además, en el Parque Nacional Morrocoy que junto al Litoral Central y al Parque Nacional Mochima y que como hemos venido diciendo, conforman el eje turístico de Playa por excelencia en la región continental de Venezuela.

Es así como la población en referencia se debate entre las posibilidades ciertas del progreso a través del turismo como actividad económica, la realidad incierta de un entorno deprimido por la falta de planificación por parte del Estado de servicios públicos adecuados que faciliten la actividad turística, la poca o casi nula capacitación para el trabajo y sin la referencia de formas de organización para asumir con éxito el trabajo realizado en pro del turismo local.

En este orden de ideas, el trabajo de investigación que da origen a este Capítulo de la Obra, se desarrolla de la siguiente manera: En primer lugar, se presentan los aspectos contradictorios que caracterizan al área objeto de estudio para la realización de actividades vinculadas con el esparcimiento y el ocio, tales como el turismo como forma de recreación. En segundo lugar, se consideran los aspectos sociales y económicos que caracterizan a la región objeto de estudio, haciendo énfasis de manera particular en lo atinente a educación, desempleo, áreas de desempeño de la población económicamente activa para lo cual se toma como referencia los datos obtenidos a través del Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón (2001) presentado por el Gobierno de dicho estado, así como las actividades u oficios que realizan los lugareños en procura de satisfacer la demanda turística que acude a la región estudiada.

En tercer lugar, se hace referencia a las empresas vinculadas al Turismo ante la realidad descrita en el punto anterior, la cual se caracteriza por estar conformada por una población no capacitada para el trabajo en función de la vocación económica de la región por excelencia, la cual es de carácter turística, además de no contar con la prestación de servicios públicos suficientes y de calidad por parte del Estado, servicios públicos que colapsan los fines de semana cuando se incorpora la población flotante que va en búsqueda de los atractivos turísticos naturales de la región. En cuarto lugar, se toma en cuenta la acción del Estado haciendo énfasis en los planeamientos constitucionales los cuales hablan de la buena intención del mismo, el cual con basamento legal está en la capacidad de asumir, a través de sus instituciones, el desarrollo armónico de las regiones con base a la vocación económica de éstas. En quinto lugar, basado en los planteamientos contemplados en la Constitución, se plantea el esce-

nario a través del cual el estado y sus instituciones universitarias pueden acometer un proceso de capacitación de la población de pocos recursos, a la cual no le ha sido posible acceder a procesos de educación sistematizados que lo capaciten para el trabajo y su respectiva búsqueda de bienestar y calidad de vida a través del esfuerzo mancomunado del estado y sus instituciones.

Por último y para concluir, se hace referencia a la reciente promulgación de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior la cual constituye, según los autores, un instrumento por medio del cual la actividad extensionista de las universidades puede contribuir a la capacitación para el trabajo en el sector turístico de buena parte de la población económicamente activa cuya incorporación resulta necesaria para el crecimiento económico y el desarrollo de regiones con alta vocación turística, actualmente deprimidas.

#### **4.1. Un escenario de contradicciones para el esparcimiento y el ocio**

Si bien, el ocio se conforma por actividades para el esparcimiento del ser humano, éste debe interpretarse bajo condiciones que permitan efectos deseados como lo constituyen el descanso, la recreación y el crecimiento personal. Esta reflexión deviene de la contradictoria realidad evidente en algunas zonas turísticas venezolanas, donde el esparcimiento se confunde dentro de una realidad impregnada de deterioro social, económico y ambiental. La presente investigación se ha venido realizando en la Zona Oriental del Estado Falcón, específicamente en la población de Chichiriviche, localizada en el Municipio Monseñor Iturriza de dicho Estado, la cual se encuentra dentro del área de influencia de la Universidad de Carabobo, por razones geográficas, además de la importancia que representa esta zona para los carabobeños en su esparcimiento durante los fines de semana y las diversas temporadas de asueto que se registran durante el año.

Dicha investigación parte, principalmente, de una concepción holística donde lo cualitativo se fusiona con lo cuantitativo, por el uso circunstancial que de ambos realizan los investigadores. En este sentido, el uso del método etnográfico ha sido bastante efectivo en cuanto al acercamiento a la realidad de la comunidad en estudio, en que la observación participante ha tenido preponderancia, permitiendo obtener una mejor interpretación del fenómeno estudiado, con el apoyo de una indagación documental hemerográfica.

Dentro de esta observación participante, se han podido palpar dos situaciones: la primera, correspondiente a la que se ha denominado el tejido formal de las empresas de servicios turísticos y la segunda, relacionada con las micro-unidades de servicio (en su mayoría de carácter informal). En el primer grupo están los referidos al Hospedaje y Restaurantes, el Transporte y el Comercio Formal. En el segundo grupo están las personas, principalmente de la zona, organizadas en micro-unidades de servicio donde se evidencian una serie de oficios que no aparecen formalmente en manual alguno, pero que de hecho existen para esta zona y similares. Siendo su caracterís-

tica principal, además de su admirable y casi estoico espíritu de trabajo, los ingresos de subsistencia, deplorables condiciones de trabajo, niveles ínfimos de calidad en la prestación del servicio, donde se suma una cultura generalizada de gerencia o de gestión inapropiada de los servicios públicos, instalados sin considerar el crecimiento de la población local, menos aún el crecimiento de la población flotante, dando como resultado un escenario que si bien la naturaleza incentiva al esparcimiento, el entorno social y económico lo convierte en un agente perturbador del mismo. Siendo observable este último, en la inseguridad reinante, la insalubridad en la localidad, vialidad inadecuada, escasez de hospedaje y restaurantes, crecimiento de poblados de gente en estado de pobreza crítica, carencia de sistemas de aguas negras, inexistencia de preservación de la contaminación de las playas al caer dichas aguas provenientes del pueblo en plena playa, aguas estancadas, en plena vía pública, constituidas en focos de crecimiento de zancudos y contaminadas por basura, entre otros, a lo cual se suma el alto nivel freático de la región que ha permitido a las autoridades locales tener una excusa para no acometer obras de infraestructura de gran envergadura tales como: el asfaltado de las principales avenidas y calles, lo cual atenta contra la calidad de vida del habitante local y aleja al visitante.

Todo esto no ha sido impedimento para el constante flujo de visitantes en temporada, pese a que no se trabaja a plena capacidad instalada por todos estos factores los cuales tienden a restarle competitividad, previéndose que en un futuro cercano los visitantes opten por otras localidades menos inhóspitas y más saneadas.

Al respecto los autores de esta investigación han acotado en trabajos anteriores la necesidad que los actores intervinientes en la actividad social y económica: Sociedad, Estado y Empresas, asuman su Responsabilidad Social (Jiménez y Mujica, 2005), a través de un elemento clave como lo constituye la educación:

Se requiere entonces, de procesos educativos que orientan más al venezolano acerca de que valores deben prevalecer en su actuación, que refuercen su autoestima, y que le permitan actuar con propiedad ante las nuevas demandas gerenciales, permitiéndole obviar imitaciones provenientes de los países industrializados. Este reforzamiento de valores hará más accesible emprender nuevas formas de gerencia adecuadas a los tiempos de ahora, donde la concientización de la sustentabilidad va más allá del simple compromiso empresarial, sin menoscabo de asumirla desde el punto de vista de la responsabilidad social.

Obviamente, se requiere tener en cuenta para ello la necesidad de concientizar al Capital Humano, desde los primeros años de formación educativa, en cuanto a la perspectiva de cómo se construye la realidad, su realidad.

Para los efectos del contexto venezolano, se trata de traer algunas reflexiones en función del discurso presente acerca de la responsabilidad social y acerca de las prioridades nacionales como lo constituye la conservación de recursos naturales y culturales, principales atractivos para el turismo, así como la consideración de sustentabilidad de la actividad turística, en procura de mejor calidad de vida de las comunidades presentes y futuras con base al desarrollo sustentable de dicha actividad. (p. 11)

En este sentido, hay mucho que reflexionar para buscar ese equilibrio donde los mencionados actores sociales, tome cada uno en cuenta el rol que debe desempeñar para que el resultado de la actividad turística sea de provecho para todos los involucrados.

#### **4.2. Un desarrollo no armónico en la región: Aspectos sociales y económicos**

En virtud de la realidad socio-cultural, emergen elementos alrededor de la actividad turística en la zona y la relación de los prestadores de servicios turísticos y la comunidad ¿Cuál es la interpretación de las obligaciones de aquellos con los lugareños?, el impacto de sus actividades en sus costumbres, en su cotidianidad, en el ambiente, y de esta manera estaríamos hablando de sustentabilidad o la preservación del contexto para generaciones futuras, y esto no es únicamente ambiental, sino también para elementos menos tangibles como lo es la cultura, lo social, entre otros.

Es acá donde el concepto de emprendedor, entra en primer orden. Ya otros autores venezolanos hablan incluso de “la industria del rancho” (Francés, 1999), término que en el mundo académico tradicionalista es visto con menosprecio y desdén, pero que constituye una realidad, y que en plena mitad de la primera década del siglo XXI, si hablamos del sector turístico, es admirable como, por ejemplo en la zona turística del Centro-Occidente del país, se organizan y definen ocupaciones de apoyo al turista tales como:

- **Peñeros:** Conducen pequeñas embarcaciones de madera con motores fuera de borda para ofrecer a precios módicos paseos cortos y largos o simplemente transportar a turistas a pequeñas islas (Cayos), cercanas a la Costa.
- **Tolderos y silleros:** Ofrecen a los turistas en alquiler sillas y toldos y sombrillas, para guarecerse del sol en la playa de los diferentes Cayos.
- **Vendedores de Comidas:** Ofrecen menús diversos y típicos a los turistas, ya sea por cuenta de los establecimientos que funcionan en la zona respectiva o dedicados a esta actividad preparándose en el sitio a los usuarios de la playa, bajo condiciones de insalubridad, o trayéndolos preparados desde sus hogares en cavas u otros implementos no aptos para el transporte de alimentos.
- **Vendedores de productos del mar y varios:** Son los que ofrecen productos de frecuente demanda en las playas de Venezuela: Ostras, encurtidos con frutos del mar, refrescos y cervezas, helados, agua y conservas de coco, entre otros; además de bisutería propia para el uso en la playa, tales como: collares y pulseras de caracoles, tatuajes, adornos para el pelo, etc.
- **Cuidadores de automóviles:** Su función es cuidar los vehículos de los turistas. Por lo general se reparten las calles de la población aldeaña a los focos de actividad turística de la Zona.

- **Las vendedoras de empanada:** Son por lo general, amas de casa que improvisan lugares de comida rápida, en frente de su casa con platos típicos, entre éstos: la empanada criolla, jugos típicos de la región, cocos fríos, arepitas dulces, entre otros.

Lo antes mencionado permite ver como virtualmente se complementan el sector formal de la Economía con sus empresas prestadoras de servicio turístico: Restaurantes, Hoteles, Transporte y todos los servicios que le son inherentes, conexos y complementarios: Tiendas de víveres, farmacias, bancos, entre otros, con todo un tejido de microempresas o micro unidades informales de producción de bienes y servicios.

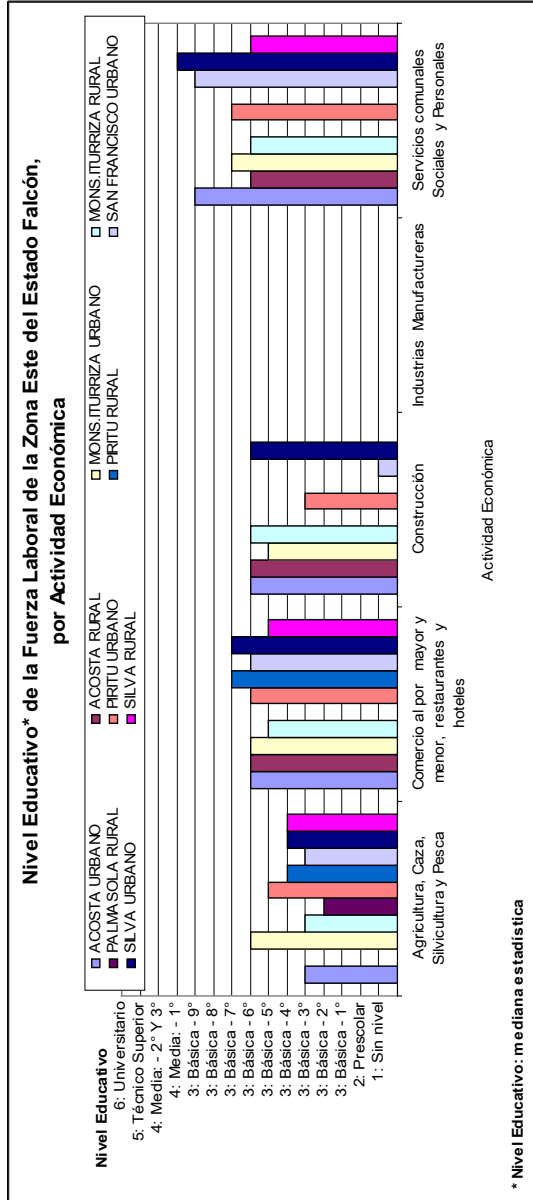
Para corroborar lo antes expuesto, es loable recordar la información presentada en el Gráfico N° 1, del Capítulo 3 en relación a la información obtenida en el Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón (2001) presentado por el Gobierno del Estado Falcón, específicamente en lo referente a la Zona Este del mismo, donde son evidentes los indicativos por demás de como la actividad turística que se da en la zona agrega a su alrededor cantidad de oficios y desempeños colaterales y complementarios a dicha actividad lo cual ratifica el efecto multiplicador del turismo, lamentablemente, en este caso de manera arbitraria y no estructurado, situación idónea en cualquier actividad que obedezca a una planificación basada y concientizada en los recursos potenciales que identifican a una región determinada.

Situación similar se puede observar en lo referente al sector educación de la población objeto de estudio. En el Gráfico siguiente, quienes están ocupados en labores inherentes a Servicios Comunales Sociales y Personales, así como los que se desempeñan en el Comercio al por mayor y menor, restaurantes y hoteles, registran niveles educativos que apenas alcanzan al 7mo. Grado de Educación Básica, pese a que el Municipio Iturriza es considerado un municipio urbano y siendo la población objeto de estudio, Chichiriviche, capital del municipio. La media del nivel educativo en los principales sectores se ve reflejado en el Gráfico N° 1, de este Capítulo.

Lo aquí reseñado y observable en el Gráfico referente al Nivel Educativo de la Fuerza Laboral de la Zona Este del Litoral del Estado Falcón por actividad económica, resulta preocupante para quienes se desempeñan en el ámbito de Extensión de las universidades venezolanas, situación que debiera ser tomada en cuenta en particular por las universidades que forman parte del área de influencia de esta zona del Estado Falcón, en el caso que nos ocupa la Universidad de Carabobo, así como a las universidades localizadas en el propio estado, como lo constituyen la Universidad Francisco de Miranda con Postgrado en Planificación Turística, la Universidad del Zulia, específicamente su Núcleo en la ciudad de Punto Fijo (Estado Falcón), el cual tiene una Licenciatura en Turismo. Estas instituciones tienen un campo fértil para el desempeño de sus funciones de Extensión, en lo inherente a la capacitación del recurso humano acorde a las exigencias del turismo, particularmente en lo referente a la prestación de servicios. Más aun, si se considera que en la propia población de Chichiriviche tiene su sede el Instituto Universitario de Puerto Cabello, Extensión Costa Oriental del Estado Falcón, con carreras de apoyo a la actividad turística como lo constituyen Gestión Turística y Hotelera, al igual que Mecánica de Motores Marinos.



Gráfico 1. Nivel Educativo de la Fuerza Laboral



Fuente: Tomado de Gobernación del Estado Falcón (2001) Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado.

Esta capacitación debe ser objeto de puesta en marcha a través de las relaciones con las comunidades de su entorno, objetivo y misión de las universidades en el cumplimiento de su función de extensión, haciendo énfasis en la formación del capital humano para el trabajo inmediato, acorde con la vocación económica de las regiones, dado que los niveles de desocupación de la población económicamente activa alcanza valores alarmantes, tanto en la población urbana como en la rural de los diferentes municipios que conforman al Estado Falcón.

En este orden de ideas, al evaluar la desocupación por Municipio, el Municipio Monseñor Iturriza, cuya población va de rural a urbana, siendo ésta última la que distingue a la población de Chichiriviche, se obtuvo que la misma para el momento en que se realizaron las encuestas, año 1999-2000, esta alcanzaba valores cercanos al 20%, observándose que buena parte de la población incorporada al trabajo se corresponde con mujeres en edades de de 20 a 44 años. A partir de la Encuesta de Hogares se identificó la concentración de la fuerza laboral del Estado Falcón según la rama de actividad económica.

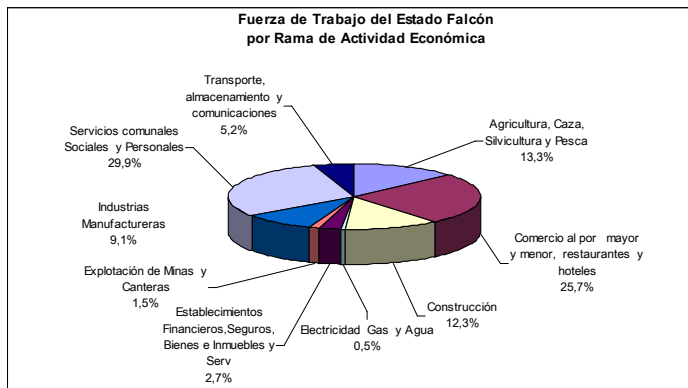
Al respecto, se tiene:

1. Servicios comunales, sociales y personales (33,1%).
2. Comercio al por Mayor y Menor, Restaurantes y Hoteles (26,1%).
3. Actividades Agrícolas, Pecuarias y Caza (11,1%).
4. Construcción (10,0%).
5. Industria Manufacturera (8,8%)
6. Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones (6,2%)
7. Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles (2,7%)
8. Explotación de Hidrocarburos, Minas y Canteras (11,1%)
9. Electricidad, Gas y Agua (0,7%).

En los siguientes Gráficos se puede apreciar aspectos relacionados con la fuerza de trabajo por actividad económica y la tasa de desempleo, los cuales definen o caracterizan a la población económicamente activa localizada en el Estado Falcón.

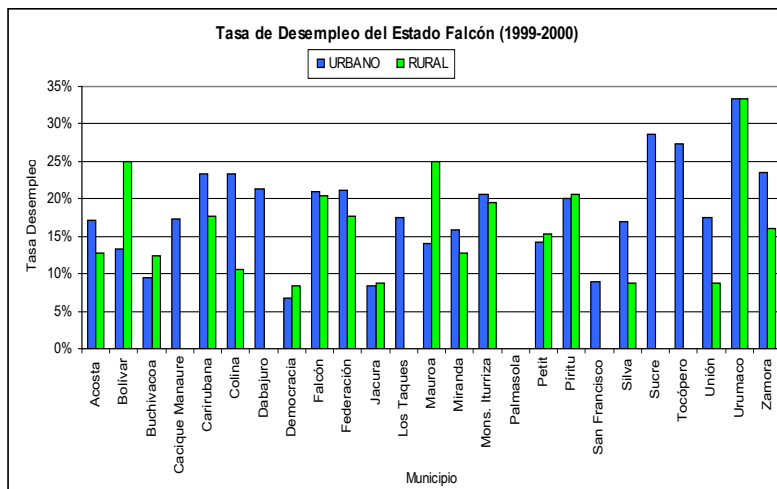
En este orden de ideas se observa que las empresas localizadas en el sector turismo están inmersas en esta realidad, es decir, en ella labora buena parte de mano de obra no calificada, constituyéndose en una de las ramas del sector productivo con mayor tendencia al empleo en la población estudiada, al considerarse que el sector de Servicios comunales, sociales y personales, ocupa alrededor del 33,1% y el Comercio al por Mayor y Menor, Restaurantes y Hoteles ocupan un 26,1%. Los valores observados, a nivel general, en el estado Falcón se reflejan por igual en la Zona Oriental del Estado Falcón la cual se corresponde con la Franja Oriental del Litoral de dicho estado donde está localizada la población de Chichiriviche, cuyos valores resultan bastantes proporcionales a la hora de cualquier análisis de la actividad económica de la región.

Gráfico 2. Fuerza de Trabajo del Estado Falcón



Fuente: Tomado de Gobernación del Estado Falcón (2001) Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón. Caracterización del Estado Falcón, a partir de datos de la Encuesta de Hogares por Muestreo de OCEI, 1999-2000.

Gráfico 3. Tasa de Desempleo del Estado Falcón por Municipios



Fuente: Tomado de Gobernación del Estado Falcón (2001) Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón. Caracterización del Estado Falcón, a partir de datos de la Encuesta de Hogares por Muestreo de OCEI, 1999-2000.

### 4.3. Las empresas vinculadas al Turismo ante esta realidad

En la región estudiada operan alrededor de cinco (5) Complejos Turísticos, entre estos los más importantes son: Islas del Sol, Flamingo Resort, Coral Suites Resort Spa, Hotel Mario y Hotel La Garza; Posadas de renombre, tales como: Hotel Náutico, La Riviera, Kanosta Casa, Posada Marina, Villa marina Apart-Hotel; otros establecimientos de alojamiento de menor categoría, alrededor de diez (10), así como casa de particulares que ofrecen servicio de alojamiento y restauración. Funcionan cinco (5) asociaciones y/o cooperativas de peñeros (embarcaciones de madera) que ofrecen servicio de transporte marítimo hacia los Cayos (pequeños islotes) lo cuales forman parte del Parque Nacional Morrocoy junto con la reserva de Fauna Silvestre Cuare; Restaurantes, sitios de Comida Rápida, Ventas de Empanadas, Tiendas de Bisutería e implementos de Playa, entre otros. Todos estos establecimientos operan empleando a la población residente en la zona a la cual tratan de capacitar enseñándole los aspectos elementales del oficio a desempeñar.

Según entrevistas realizadas a los empleadores, existe capacidad de adaptación para el trabajo por parte de la población, sin embargo, aspectos vinculados a su idiosincrasia, tales como: la informalidad, poco o escaso tecnicismo, pocos conocimientos administrativos y de organización, contrarrestan su disposición al trabajo. Estos dos últimos aspectos, consideran por igual, podrían ser enmendados si existiesen en la zona operativos de capacitación, instituciones de enseñanza que capaciten al ciudadano para desempeñarse en actividades propias de la actividad turística y se le proporcionen herramientas para organizarse en la prestación de servicios secundarios y/o complementarios al turismo.

Los aspectos mencionados así como la situación por la cual atraviesa la población en cuanto a la no existencia de infraestructura que sirva de soporte a la economía (vías asfaltadas, establecimientos educativos, de salud, sitios para la recreación, instalaciones deportivas, etc.) y servicios públicos acordes al crecimiento de la población y a la demanda de la población flotante, constituyen elementos perturbadores del buen desenvolvimiento de las empresas localizadas en la zona estudiada tal como lo expresaran quienes actúan independientemente en pro de la actividad turística de la zona y que de una u otra forma constituyen la red de servicios ofrecida por las empresas establecidas y por las que tratan de buscar un espacio a partir de asociaciones familiares o grupos identificados por tareas comunes proclives a constituirse en pequeñas empresas.

Dentro del presente estudio, se toman algunas fuentes secundarias, de reciente data, donde se hace énfasis en la Actividad Turística, como altamente estratégica y rentable, incluso ante nuestra principal Industria (la petrolera), al respecto Francés (2003:157) hace la siguiente acotación "...de esta manera el impacto del sector turismo con su máximo desarrollo de un 67% del correspondiente al sector petrolero considerando también su máximo desarrollo". En este orden de ideas, al mostrar porcentualmente, la relación ingreso y costos operativos entre ambas actividades, Turística y Petrolera, la primera presenta mejores perspectivas desde diversas aristas, y si las dos se complementasen para la Economía del país, los efectos beneficiosos serían inimaginables.

Sin embargo, la realidad de nuestra economía específicamente en relación a la Investigación que se está realizando, lleva a analizar factores pertinentes a las unidades de producción de bienes y Servicios Turísticos.

La problemática descrita, permite asomar el potencial latente en esta actividad, al igual que la factibilidad de poner en práctica planees educativos para el capital humano involucrado en el espacio socio-territorial en estudio.

Al respecto, es importante, tomar en consideración lo planteado por la Organización Mundial de Turismo, OMT (2006), en cuanto al crecimiento durante el año pasado y el esperado para el año 2006, que se inicia:

En 2005, el turismo internacional mantuvo la acentuada tendencia al alza que comenzó en 2004, a pesar de los diversos eventos trágicos que hubo que afrontar. Según los resultados preliminares presentados hoy por la Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas, el número de llegadas de turistas internacionales registradas en todo el mundo creció en un 5,5% en 2005 y superó los 800 millones por primera vez... Destinos de América Central (+14%) y de América del Sur (+13%), por otra parte, pueden mirar atrás con satisfacción, pues 2005 fue un año muy positivo. Los mayores crecimientos los registraron en Venezuela (+23%) y en Colombia (+22%), mientras que Argentina, Brasil, Chile, Paraguay, Perú, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua registraron todos, o iban camino de registrar, tasas de crecimiento de entre el 10% y el 20%.... En 2006, se espera que se mantenga el patrón actual de un crecimiento gradualmente más moderado. En cooperación con la Fundación Premio Arce de la Universidad Politécnica de Madrid, se ha elaborado una previsión a corto plazo según la cual las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo crecerán en 2006 entre un 4% y un 5%. Se prevé que ese crecimiento se sitúe un punto porcentual por debajo del de 2005, pero aún ligeramente por encima del ritmo de crecimiento anual a largo plazo previsto de un 4,1%. Esta previsión se apoya en el buen estado que mantiene la economía mundial en la mayor parte del mundo (Barómetro del Turismo Mundial. OMT, Enero 2006; <http://www.world-tourism.org>)

Esto ratifica la confiabilidad esperada en la actividad turística y que involucra a los actores más importantes de la Sociedad, siendo fuente opcional de empleo y generadora de riquezas para ellos. Específicamente en Venezuela, las cifras anteriormente señaladas dan cuenta y enfatizan de sus condiciones de alta competitividad, y allí está el reto por asumir precisamente en los diversos lugares identificados como destinos turísticos como lo es la localidad unidad de observación en el presente estudio. Ya con anterioridad Vidal (2004) señalaba:

Son muchas las potencialidades y oportunidades que el incipiente sector turístico ofrece a los grandes, medianos y pequeños emprendedores del país. Indudablemente, Venezuela cuenta con recursos tanto naturales como humanos para posicionarse como un destino competitivo en la región. Sólo hay que tomar conciencia de la importancia de esta actividad y saber aprovechar las oportunidades de negocios, mediante una eficiente gerencia y promoción de los productos turísticos apoyados en conceptos de calidad y servicio que aporten valor agregado al visitante. (p. 58)

Esta apreciación, bastante optimista de los elementos necesarios para abordar tal actividad, no deja de estar vigente e implica que las instituciones entre ellas las Universidades, específicamente las Escuelas de Formación Gerencial a nivel de Pregrado y Postgrado, asuman su Responsabilidad Social, contribuyendo a la formación de ese Capital Humano emprendedor, innovador, creativo, tan necesario para la creación, re-creación de las múltiples unidades de Producción u operadoras del área turística. Esta formación debe de ir mas allá de colocar personas en los puestos de trabajos de las empresas formales existentes, formadas incluso con su cooperación. Consideramos que debe orientarlos a la creación de sus propias empresas, incluso se asume partiendo de las actividades en el Sector Informal de la Economía, en la cual ya estén participando. Sobre todo si ya es reconocido a nivel de Organismos Internacionales la presencia inherente de la actividad Informal en la Fuerza de Trabajo Latinoamericana (Banco Interamericano de Desarrollo, 2005):

La evidencia contradice la idea general de que los trabajadores se encuentran en el sector informal en contra de su voluntad y que preferirían pasar al sector formal si tuvieran la oportunidad.

En estudios recientes en Brasil y México se comprobó que la gran mayoría de los trabajadores por cuenta propia prefieren trabajar de esta manera en vez de tener un empleo en el sector formal, porque ganan salarios más altos y gozan de más independencia. Y aunque muchos empleos en las firmas más pequeñas están comprendidas en la categoría de poca productividad y pocas posibilidades de ascenso, también hay pequeñas empresas nuevas y prósperas (p.5)

Bajo esta concepción, las actividades laborales que hemos observado y enunciado en esta investigación, si bien están dentro de la Economía Informal, no es menos cierto que tienden a organizarse, y a sistematizar sus operaciones, ya sea bajo la forma de Gremios, Asociaciones o últimamente Cooperativas. Independientemente, de la forma que estas unidades de prestación de servicios turísticos tomen deben de adoptar e involucrarse con los nuevos paradigmas y prácticas gerenciales de forma tal que puedan ser competitivas afianzadas en sus condiciones naturales en su alta efectividad organizacional, donde se involucren Estado, Comunidad y Empresarios, necesarios para que la actividad turística pueda realizarse dentro de sus fines, y de esta manera mantener ese crecimiento observado en los últimos años y proyectado para los siguientes. Es necesario entonces que los Planes, Programas y Proyectos Sectoriales ya sean Nacionales, Regionales y Locales, constituyan la expresión del consenso entre los actores sociales que hemos venido mencionando en este trabajo y donde la educación basada en el servicio sea uno de los muchos valores que deben de conformar esa cultura empresarial para asumir este reto.

#### **4.4. La Acción del Estado**

Las acciones que en este sentido el Estado ha podido asumir conforman mandatos irrevocables establecidos en la Constitución de la República (2000), es así como en los siguientes Artículos de la misma, se establece lo siguiente:

**Art. 308:** El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, cajas de ahorro, la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo (...). Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno.

**Art. 310:** El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritaria en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. El Estado dictará medidas que garanticen su desarrollo. Velará por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional. (<http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>)

Pese a lo contemplado y a los esfuerzos de los actores intervinientes en la actividad turística (hotelero, servicios de viajes, líneas aéreas), por el sector privado, y Ministerios, Gobernaciones y Alcaldías por el sector público resulta preocupante la situación reflejada en los niveles de calidad en los servicios públicos (responsabilidad del último sector mencionado) de soporte a la actividad turística. Precisamente aquí es donde entra en juego el papel de las Universidades venezolanas como promotoras de esa concienciación.

Los esfuerzos que hace el gobierno actual transcurre entre términos, tales como: Empresas de Producción Social (EPS) y Desarrollo Endógeno, el cual lo define en Turismo y Revolución (FITCAR, 2005) como:

Afianzamiento y fortalecimiento de las características específicas de una sociedad local en un determinado territorio, entendida ésta en los ámbitos económicos y culturales, a objeto de procurar mejor y mayor calidad de vida. En otras palabras, la producción de riquezas entre actores de una localidad específica, como estructurante principal en el sistema local de relaciones de poder, sumado a esto, a la consolidación de un sistema de valores interiorizados por los miembros de esa localidad hasta conformar una "identidad colectiva local".

Al respecto, quienes tienen en sus manos la toma de decisiones en cuanto a lo económico y social, deben de tomar en cuenta los aspectos más importantes para un crecimiento armónico basado en las riquezas naturales y culturales que posee el país y de las cuales se vale el turismo como actividad económica, y es así que la terminología que acompaña la acción y voluntad del Gobierno Nacional abre la polémica en cuanto al fondo de su discurso. Sin embargo Vázquez Barquero (2005), Catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid y experto en Desarrollo Local nos expresa lo siguiente en vías de aclarar lo concerniente a lo intrínseco de esta discursividad gubernamental:

El Desarrollo Endógeno tiene dos aspectos fundamentales: uno, que se refiere a cuáles son los mecanismos del desarrollo; es decir, lo que hay dentro del proceso de desarrollo, si es endógeno o exógeno. Es una cuestión que ya habían tratado Oswaldo Sunkel y Celso Furtado en los años sesenta, había todo un pensamiento latinoamericano alrededor de la CEPAL que pensaba el desarrollo nunca podía ser desde afuera. Creo que es una tesis muy latinoamericana, hoy en día podemos afirmar que es así porque técnicamente se ha trabajado mucho en estas cosas y los

mecanismos son siempre internos, propios del desarrollo urbano, del cambio de las instituciones, de la innovación; es decir, el conocimiento aplicado a la producción de bienes y servicios. Eso es interno al modelo.

Después, otro aspecto muy importante es todo lo que tiene que ver con quién es el gestor del proyecto, que no es otro que la sociedad civil organizada. Una visión de abajo hacia arriba con relación al desarrollo es la característica que normalmente que se presenta. Un ejemplo se encuentra en la nueva regulación de ustedes aquí, en Venezuela, que establece los Concejos Locales de Planificación Pública, que obedecen a ese criterio.

De tal manera que el concepto de Desarrollo Endógeno tiene estos dos aspectos. Uno, el modelo de acumulación de capital que tiene una tradición en el pensamiento latinoamericano, y otro, que es la gestión de su propio desarrollo por parte de los propios ciudadanos organizados dentro de la sociedad civil. Que es lo que está desarrollando de una forma u otra el gobierno actual. . . .

. . . Desde el punto de vista de sus políticas se consideran tres grandes objetivos estratégicos. Primero, sin duda, la equidad. La mejora de las condiciones humanas, la erradicación de la pobreza. Segundo, la eficiencia del sistema, en el sentido de que se hagan las cosas de manera más eficaz y, en tercer lugar, la ecología, que es el mantenimiento de nuestros recursos naturales. Utilizar la inteligencia de manera creativa para hacer que no nos destruyamos a nosotros mismos. Estos objetivos son llamados las tres "E": Equidad, eficiencia y ecología. (p. C-7. [www.notitarde.com](http://www.notitarde.com))

Esta apreciación de Vázquez (Ob.Cit), nos centra en primer lugar, que el mismo es un discurso latinoamericano que data de muchos años atrás y está vinculado con las concepciones Cepalianas; en segundo lugar, remite la responsabilidad del desarrollo al propio factor socio-territorial, donde la Sociedad Civil, junto al Estado van a jugar un rol protagónico clave, que permitirá consolidar términos del Discurso actual tales como Responsabilidad Social, Desarrollo Sustentable y Capital Social en aras de una mejor participación Social de los actores que interactúan en el contexto. En los últimos cuarenta y ocho años, no se puede negar la intención de lograr éstos objetivos en los diferentes Planes Nacionales, Regionales y Locales del país, de una u otra forma y en correspondencia con el paradigma prevaleciente y la realidad política, social y económica del momento estaban allí presentes, pero es obvio que uno de los principales obstáculos era el nivel de conciencia de los sujetos intervinientes en la misma. Y de allí que ya no es la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) quien propone el discurso y la práctica para lograr el desarrollo sino que ya son Organismos Internacionales quienes dirigen sus esfuerzos a involucrar a través de sus Programas al logro de los términos discursivos mencionados anteriormente: Desarrollo Sustentable (la Organización de las Naciones Unidas y el Banco Mundial), Responsabilidad Social (Banco Mundial), Capital Social y Rol de las Universidades Latinoamericanas (Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización de Estados Americanos) o todos a la vez, en relación a la realidad de su contexto y su Responsabilidad Social, partiendo, precisamente del interior o de adentro del país de sus condiciones competitivas, para poder incorporarse al contexto mundial de manera ventajosa, y de esa manera aminorar los indicadores y las condiciones que generan la pobreza con todas sus secuelas.



#### 4.5. El papel de las Instituciones Universitarias en la Región

En diferentes ciudades de nuestro país se han dado desarrollos turísticos y en algunas para no generalizar, el papel de la universidad sea ésta geográficamente regional o nacional, es notoriamente ausente, brilla por su ausencia. En el diálogo, con los usuarios y prestadores de servicios se hace evidente esta desconexión. No obstante se realizan esfuerzos por parte de individualidades en estos espacios para consolidar esta vinculación, por la vía de la Extensión como función de la Universidad, la cual tiene una Responsabilidad Social Institucional y sobre todo con estas zonas que paradójicamente conviven entre la miseria y la opulencia, gracias a esa crónica desarticulación entre los actores sociales clave: Sociedad, Estado y Empresa.

Esta responsabilidad institucional, es factible poner en práctica partiendo de consideraciones que permitan la relación universidad-sociedad, tal como lo expresa Castellano (2005):

La extensión es la función que permite la relación dialéctica de la universidad con la sociedad en su conjunto, a través de la integración de la docencia y la investigación. Mediante la función de extensión, los estudiantes y profesores, a la vez que prestan un servicio público a los distintos sectores de la sociedad, obtienen nuevos conocimientos y experiencias que contribuyen con la transformación curricular, con la adopción de nuevas o distintas prácticas pedagógicas, con el surgimiento de líneas de investigación y programas de extensión, permitiendo incorporar novedosos métodos y prácticas que hacen posible la constante renovación del proceso de construcción, comunicación y transferencia del conocimiento. La extensión, como función que hace posible la relación dialéctica universidad-sociedad, permite la obtención de aprendizajes que refuerzan la responsabilidad social y los valores éticos que deben acompañar la práctica de todo profesional universitario. (p.15)

Las ideas expresadas por el autor citado han inducido al Estado a promulgar leyes en el contexto de las políticas para la educación superior relacionadas con la participación de los estudiantes próximos a graduarse en actividades vinculantes con las comunidades de su entorno, a lo que han denominado Servicio Comunitario, definido en la Ley del Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (LSCEES, 2005) como:

La actividad que deben desarrollar en las comunidades los estudiantes de educación superior que cursen estudios de formación profesional, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad, para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines de bienestar social, de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (Art. 4)

En este orden de ideas, lo que se pretende es que las Universidades tengan en cuenta su Responsabilidad Social con las Comunidades, dándoles apoyo en las respectivas áreas de conocimiento que les concierne y que su población requiera, principalmente en la Formación y Desarrollo de su Capital Humano para la actividad prin-

cial de la Región, para lo cual las diversas Unidades y Líneas de Investigación activas de la Universidad deben de considerar las soluciones pertinentes a las distintas problemáticas existentes en la Región tal como hemos expresado en otras investigaciones (Mujica, Machado y Riera, 2005) y que perfectamente están recogidas el Marco Legal Venezolano, ya suficientemente mencionados en los Capítulos precedentes.

Esto sin menoscabo de lo establecido en la Ley de Universidades (Art.: 1, 2 y 3) y en la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante Universitario (2005), antes mencionada. Para estos efectos, se hace imprescindible la acción universitaria, en función de su pertinencia social, y sobre todo la acción de las Escuelas de Formación Gerencial.

La educación orientada a la actividad económica con sentido social, tomando en cuenta las características enumeradas anteriormente, va a llevar a estos Centros Educativos a re-pensar la actividad académica fusionando Docencia, Extensión e Investigación alrededor de los conceptos de Responsabilidad Social, Desarrollo Sustentable y Capital Social. No obstante a estos planteamientos se agregan otros términos que van a tornar más compleja la problemática tales como las Empresas de Producción Social con un marcado tinte ideológico, tal como lo plantea García (2005) en trabajo periodístico:

Las cooperativas, a través de la Misión Vuelvan Caras, se han convertido en estandarte del socialismo del siglo XXI. Lo mismo puede pasar con las llamadas Empresas de Producción Social (EPS), una nueva forma de organización empresarial que está impulsando el Gobierno Nacional desde la "Nueva PDVSA" como ensayo para su aplicación en otras áreas económicas del país. A diferencia de las cooperativas, cuya fórmula empresarial fue ideada hace ya varias décadas en otros países, las EPS son de creación autóctona venezolana y parten del desarrollo endógeno... Su novedad hace elusiva su definición y todavía se están afinando algunos puntos clave. (<http://www.eluniversal.com>)

Al respecto cabe preguntarse, ¿Hasta qué punto la colectivización beneficiará a los sectores menos favorecidos y cuando entrará en colisión con la libre iniciativa empresarial?. ¿El trabajo conjunto entre los actores sociales, a través de un proceso continuo de Educación, en el cual las Universidades, deben de tener un papel clave, no propiciaría ese ambiente de cooperación social, sobre todo en localidades, tal como la que hemos presentado como objeto de estudio en esta Investigación?

Nuestra respuesta como Responsables Académicos de Programas Docentes, de Investigación y Extensión universitarios, es que las actividades que giran alrededor de las mismas deben ser inherentes y conexas con la función y la pertinencia Social de la Universidad con su contexto y para ello debe asumir su rol como componente del capital social venezolano, ejerciendo a plenitud la Responsabilidad Social que le concierne.

## Conclusión

Este análisis de la problemática mencionada nos lleva a las siguientes consideraciones:

1. Existe una gran oportunidad para el desarrollo del capital Humano vinculado con la actividad turística, es lo que se evidencia en nuestras observaciones durante esta investigación y lo que se desprende de los indicadores cuantitativos de los organismos internacionales del Turismo.
2. Los factores involucrados en los lugares de la actividad: Servicios Públicos, Vialidad, Salubridad, Educación, Cultura de Servicio al cliente, Seguridad, entre otros, dista mucho de satisfacer los requerimientos de los usuarios, por lo que se requiere promover entre las instancias pertinentes mejorar dichos servicios en pro del turismo para beneficio de las poblaciones locales.
3. La desconexión entre los actores Sociales de la localidad: Gobierno entre sus diversas instancias (Nacional, Regional y Local), Empresas Formales y la gran cantidad de micro-unidades de servicio imbuidas en el Sector nformal y la Comunidad en general, puede generar caos en lo concerniente a la responsabilidad pertinente al desarrollo de la actividad Turística siendo esta la principal actividad económica de la región en estudio.
4. Hay un intento de las Universidades para cooperar, con la formación del Capital Humano requerido para esta actividad. Sin embargo, se aprecia débil y pese a que en los Proyectos existentes al respecto, se hace énfasis en el desarrollo de las competencias para emprendedores, se insiste de hecho en formar la mano de obra para las operadoras de turismo existentes en la zona establecidas formalmente, además de lo mencionado, cuando habría mas bien que insistir en la generación de microempresas, incluso partiendo de las que existen en el sector informal de la Economía local.
5. Es necesario que las diferentes Instituciones Educativas vinculadas con las actividades pertinentes al Turismo: Gerencia, Restaurantes y Hotelería, Transporte, entre otros, se conformen en red, involucrando a los demás actores: Comunidad, Empresas formales e informales. Representantes Gubernamentales y de esta manera hacer viable una cultura de atención al Turista basada en las nuevas prácticas y paradigmas gerenciales.
6. Una vez conformada esa red, hay que trazarse un gran plan maestro, donde se involucren los aspectos clave de semejante plan: Fortalezas y Debilidades, Oportunidades y Amenazas y elaborar un cronograma de cumplimiento para que todos los factores que intervienen en la localización del mismo, se lleve a las condiciones establecidas internacionalmente para la prestación del servicio turístico.
7. Las Instituciones Educativas, deben asociarse para la implementación de planes de formación y desarrollo de emprendedores y microempresarios, y con un sentido de la creación de incubadoras de empresas, basándose en su función de extensión y con miras al cumplimiento de la recién promulgada Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior.

Estas conclusiones son enunciativas, hay muchas más, sin embargo, consideramos que los aspectos clave son: La conciencia del sentido holístico que puedan desarrollar los actores sociales intervinientes, en razón de su Responsabilidad Social, al igual que el perfil comunitario al asumirse como Capital Social, y del mismo modo afianzarse en la sustentabilidad como uno de sus valores. Estamos claros que esto no será a corto plazo, hay mucho trabajo por hacer, pero hay que comenzar.

## Referencias

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2005) **Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior**. Caracas.

Banco Interamericano de Desarrollo (2005). **Se Buscan buenos empleos. Los mercados laborales en América Latina**, Informe 2004 de Progreso Económico y Social. Washington, D.C.

Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización de Estados Americanos (SF) **Cómo enseñar Ética, Capital Social y Desarrollo en la Universidad**. En: **Portal Educativo de las Américas**. <http://www.educoea.org>

Banco Mundial (S/F). **Desarrollo Sustentable**. <http://www.worldbank.org/depweb>

Castellano de S, María E. (2004) **Política de Extensión en la Educación Superior**. La Extensión Universitaria en los Nuevos Tiempos. "I Congreso de Extensión de Educación Superior de la Región Central". Dirección de Medios y Publicaciones, Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Congreso de la República de Venezuela (S/F). **Ley de Universidades**. Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario de fecha 8 de septiembre de 1970. <http://defensoria.gov.ve>

Francés, Antonio (2003). Turismo Competitividad y Estrategia. Planes de Desarrollo de destinos turísticos con el Cuadro de Mando Integral. Ediciones IESA. Caracas.

\_\_\_\_\_ (1999). **Venezuela Posible Siglo XXI**. Ediciones IESA. Caracas.

García, Isabel (2005). **La Empresa que vendrá/El socialismo "creativo" prepara sus gerentes**. EPS: La Receta Endógena. Reportaje. Diario El Universal. 18-12-2005. Caracas, Venezuela. <http://www.eluniversal.com>

Gobernación del Estado Falcón (2001) **Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón. Caracterización del Estado Falcón**. Mayo de 2001. Santa Ana de Coro, Estado Falcón, Venezuela.

Jiménez, Belkys y Mujica, Miguel (2005) **Análisis del Discurso Emergente de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto del Desarrollo Sostenible del Turismo en Venezuela**. Ponencia. *XIV Simposio Internacional de Turismo y Ocio. III Coloquio Doctoral Área: Management de Empresas Turísticas*. Escuela

Superior de Administración y Dirección de Empresas. ESADE. 25 y 26 de mayo del año 2005. Barcelona, España.

Ministerio de Turismo (2005) **Turismo y Revolución**. Material publicitario. Feria Internacional de Turismo de Caracas 2005. Caracas.

Mujica, Miguel; Machado, Franklin; Riera, Paulina (2005). **Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sustentable y Capital Social: Su Discurso en las Escuelas Universitarias de Gerencia**. Ponencia. I Congreso Nacional de Estudiantes de Ciencias Económicas y Sociales. 7, 8 y 9 de Septiembre del año 2005. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Organización Mundial del Turismo (2006). **El Turismo Internacional sube un 5,5% hasta alcanzar los 808 Millones de llegadas en 2005**. 24 de enero de 2006. (Barómetro OMT del Turismo Mundial, <http://www.world-tourism.org/>). Madrid

Organización de las Naciones Unidas –ONU. (S/F). **Desarrollo Sustentable**. Centro de Información ([http://www.cinu.org.mx/temas/des\\_sost.htm](http://www.cinu.org.mx/temas/des_sost.htm)): 09-09-2005.

República Bolivariana de Venezuela (2000) **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. 24-03-2000. Caracas. (<http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>)

Vásquez Barquero, Antonio (2005). **A través de la equidad, la eficiencia y la ecología”, plantea Vásquez Barquero. El reto de las ciudades es reinventarse a sí mismas**. Reportaje de: Rojas, Arnaldo. Diario NotiTarde (On line). 01-10-2005. p. C-7. [www.notitarde.com](http://www.notitarde.com)

Vidal, María R. (2004). **Destino: Venezuela**. En: Tierra de Gracia y Buenos Negocios. Revista Debates IESA. Edición Noveno Aniversario. Volumen X. Núm.1. Octubre-Diciembre 2004. Caracas.



## CAPÍTULO V

*La Responsabilidad Social en las Microempresas del Sector Turismo como uno de sus valores en la ética del nuevo contexto.*

*Autores: Miguel Mujica y Belkys Jiménez*

El sector informal de la economía, conceptualizado desde una óptica tradicionalista como un indicativo de una situación no deseada, pasa a convertirse en la mayor fuerza empleadora en un país como Venezuela, paradójicamente rico dada su condición de importante productor de petróleo, pero con un elevado nivel de pobreza. Es así que el Sector Informal en las diferentes actividades de producción de bienes y servicios entre ellas la Actividad Turística destaca como complemento clave del sector formal de la Economía. De este modo, innumerables micro-unidades de servicios se integran en el tejido de empresas de este sector. Aunque hay voluntad de servir, la cultura de atención al cliente es muy pobre y descontextualizada, a lo cual se suman innumerables factores que aquejan a las comunidades tales como: deficientes servicios públicos, el deterioro del ambiente, la marginalidad, entre otros van a convertirse en barreras y obstáculos para un desarrollo sustentable integral. En esto, la conciencia de a responsabilidad social por parte de los actores sociales, la conformación del capital social de la localidad partiendo desde la comunidad misma, el papel de las Instituciones Universitarias especialmente las Escuelas de Gerencia a nivel de Pregrado y de Postgrado, bajo una concepción del desarrollo sustentable regional, local y endógeno, van ser decisivos para el logro de la creación de empresas con participación social -incluyendo la discusión que pueda darse entre las concepciones rentísticas o de producción social de estas- en virtud de las características sociales, económicas y culturales de la localidad en estudio. Este estudio se orienta hacia la alineación que, se considera, deben tener los actores sociales acorde con su correspondiente Responsabilidad social.

---

El contenido es una adaptación de una Ponencia de los autores, arbitrada y presentada en el XIX Congreso Latinoamericano de Estrategia. Titulado: **Creando Capacidades para nuevas Estrategias a 40 años de Corporate Strategy de Igor Ansoff** /25-27 de Mayo del año 2006. Sociedad Latinoamericana de Dirección Estratégica. Escuela de Negocios. Universidad de las Américas Puebla, México.

## Introducción

En este Capítulo se interpreta a juicio de los autores las formas en que se viene abordando la Responsabilidad Social en las diferentes microempresas del sector turismo que hacen vida en la población de Chichiriviche, capital del Municipio Monseñor Iturriza del Estado Falcón cuya población está constituida en buena parte por un capital humano económicamente activo, empleado en el Sector Informal de la Economía.

De este modo este Capítulo se presenta de la siguiente manera: En primer lugar, se toma en cuenta lo concerniente a la orientación del Estado hacia la conformación de microempresas, partiendo de redes sociales establecidas. En segundo lugar, se abre una discusión acerca de las concepciones de las empresas con fines de lucro y las llamadas de producción social. En tercer lugar, se hace referencia a la alineación entre lo concerniente a la Comunidad y las microempresas como una respuesta a una realidad social presente. Finalmente, se hace énfasis en el consenso que debe existir entre los actores sociales donde cada cual carga con su cuota de Responsabilidad Social, incluidas las microempresas, en vías de conformar desde la comunidad misma su Capital Social.

Esta investigación se realiza bajo una perspectiva holística donde lo cualitativo se complementa con lo cuantitativo, por el uso alternativo que de ambos realizan los investigadores. En este sentido, el uso del método etnográfico resulta oportuno en cuanto al acercamiento a la realidad de la comunidad en estudio, en que la observación participante ha tenido preponderancia, permitiendo obtener una mejor interpretación del fenómeno estudiado, con el apoyo de una indagación documental hemerográfica.

### **5.1. Una redefinición de la Responsabilidad Social, a partir de las redes sociales en el Sector Informal, organizadas como microempresas**

La nueva óptica acerca de lo que afecta al entorno nos orienta y nos acerca a la naturaleza, en este sentido observamos esa hibridación cada vez más constante entre la gerencia y la influencia de la ecología en su desempeño, ante lo cual no se puede omitir la vinculación entre la Dirección Estratégica y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto permite apreciar lo inherente de la arista ecológica presente en el contexto emergente y que dentro de las diversas corrientes del Pensamiento Administrativo se insertan en el denominado Enfoque del Compromiso Dinámico, enunciado por Stoner et al (1996), y que específicamente nos refiere a lo considerado por quienes han enunciado a la Ética y Responsabilidad Social como parte de los valores a ser tomados en cuenta por la organizaciones, estableciendo –de paso– las consideraciones en lo concerniente al Desarrollo Sustentable asumido por diferentes sectores productivos, tales como: agricultura, minería, turismo, entre otros. En este último, instituciones de carácter internacional, como lo constituye la Organización Mundial de Turismo (OMT) refrendan la responsabilidad social de las organizaciones vinculadas al sector a través del documento Principios del Desarrollo Sustentable del



Turismo, el cual hace especial énfasis en la responsabilidad social de los actores intervinientes en materia turística (Sciarpa, 1998:2-5)

Igualmente dentro de la indagación bibliográfica necesaria, acerca de la discusión alrededor de la Responsabilidad Social como un valor organizacional, es oportuno hacer referencia a lo planteado por Drucker (1996), en relación a como se reflejan los sistemas de valores de las organizaciones en la Sociedad, en este sentido, se evidencia la influencia de las organizaciones en su contexto, como agente cohesionador, a través de su interacción con la comunidad, bien sea como fuente de empleo, como surtidor de bienes y servicios o como líder colectivo en sus espacios de control de mercado.

En el estudio emprendido, en lo concerniente a los actores sociales involucrados en la actividad del Sector Turismo enclavada en la Costa Oriental del Estado Falcón, se intenta describir la existencia de valores como expresión de la Responsabilidad Social de los mismos donde, desde el mismo aspecto social se convierte en una barrera para su desarrollo, poniendo en tela de juicio la inclusión en la cultura de dichos actores de la mencionada Responsabilidad Social Empresarial y es así que se parte en la misma conformación de su población en lo atinente a su consolidación como red de micro unidades de producción, sobre la pre-existencia del tejido social establecido, donde el rasgo común que le identifica es la pobreza, tal como fue planteado en el Plan de Desarrollo Regional del Estado Falcón (2001), entidad donde se encuentran localizadas las organizaciones aquí estudiadas:

... Si se revisa el fenómeno se puede asegurar que, la familia es una institución que no se sostiene en los vínculos religiosos o de pareja, que son débiles; sino más bien en otro aspecto: la protección social afectiva que brinda a sus miembros, hecho posible en el modelo matrifocal, y que sustituye al sistema de seguridad del que carece más del 60% de los venezolanos de hoy, que son la generación más protegida de la historia. No es necesario ahondar demasiado para soportar debidamente que la mayor protección contra el desempleo, enfermedad o la vejez proviene, para las familias pobres, de su carácter extendido.

Esto tiene profundas implicaciones en la construcción de las redes sociales. La promoción de tales redes supone partir de una red no formal e implícita ya dada: la generada por el conjunto de relaciones derivadas de la matrifocalidad misma.

La creación de microempresas y otras formas asociativas adquiere así el determinativo de "familiar". Las redes espontáneas son las redes familiares, y la fortaleza de las redes sociales y las formas asociativas de producción y consumo debe cimentarse en la fortaleza de las redes familiares... (p. 60-61)

De esta manera, se extiende la actividad productiva partiendo de la familia, donde la misma dado su carácter matriarcal, se convierte en la primera en asumir su Responsabilidad Social. Sin embargo, ésta resulta ser muy débil y limitada, frente a múltiples carencias por parte de todos los involucrados en lo concerniente al Capital Social de la Región, entendiéndose éste como una red de actores solidarios entre sí. Al plantearse esta debilidad, se intuyen requerimientos por satisfacer, en los cuales el Estado, tiene alta responsabilidad.

De este modo, se tiene una población solidarizada en la pobreza, y que ante el reto de una actividad como lo es el Turismo, lo asume con las competencias con las cuales elementalmente se han desarrollado. Esto conlleva, principalmente, al descuido en lo concerniente a la capacitación de un potencial capital humano que pudiera atender los requerimientos del sector Turismo acorde con niveles de calidad mínimos exigidos. Pero la cultura de inversión en capacitación, educación y desarrollo del Capital Humano es ínfimo, dado que no se gerencia bajo esta concepción. Al respecto el informe del Año 2004 del Banco Interamericano de Desarrollo (2005) es muy preciso en su diagnóstico:

Existe la percepción generalizada, de que con la globalización y la integración comercial las políticas en materia de capacitación adquiere mayor importancia. Al mismo tiempo, sin embargo, el uso creciente de contratos temporarios y otras medidas para lograr una mayor flexibilidad están reduciendo los incentivos para que las firmas y los trabajadores inviertan en una formación especializada. Por lo tanto, toda política que procure ampliar la oferta de capacitación debe promover un entorno regulatorio e institucional que ofrezca incentivos para la capacitación. Con este nuevo paradigma, las reformas en el campo de la capacitación no se limitan al objetivo de reorganizar las instituciones públicas de enseñanza o lograr que la capacitación responda mejor a las necesidades del mercado. (p. 11)

Al respecto, una de los factores clave para ser competitivo es el Capital Humano con una Educación de Calidad, y por ello es que en dicho modelo se plantea esta paradoja: a mayor énfasis de la flexibilidad de la contratación laboral, menor inversión en capacitación por el corto ciclo de vida laboral en las organizaciones bajo esta modalidad, sin embargo, nos preguntamos: Y si ya esa red social está conformada y no es capaz de insertarse formalmente en las empresas, ¿De qué manera puede hacerlo?. Respondemos que a través de la Capacitación pero, ¿Quién asume tal inversión?, ¿El Estado?, ¿Las empresas Formales?, ¿La Sociedad civil?. Considerando que, es aquí donde entra en juego la Responsabilidad Social de los actores involucrados, en relación a este sector menos favorecido constituido por un porcentaje considerable de su población, tal como lo expone Francés (1999):

El empresario es alguien que ve una oportunidad de formar un negocio estable, cree contar con los requisitos necesarios para tener éxito y se lanza a intentarlo. No es el simple negociante, que vislumbra oportunidades, las aprovecha y sigue adelante, sin crear nada permanente. El Empresario potencial, el emprendedor, necesita poseer información que los demás no tienen y que le dice que existe una oportunidad de mercado. ...En Venezuela un nuevo tipo de empresario ha surgido como resultado de la crisis económica. Profesionales desempleados, amas de casa, empleados públicos despedidos, obreros sin empleo, se han convertido en empresarios para sobrevivir. Han formado empresas para limpiar fogones y oficinas, hacer mantenimiento a microcomputadoras, exportar frutas o cuidar niños. Estas empresas a menudo son informales, en el sentido de no estar registradas legalmente. (p. 140-141)

Lo citado da una evidencia de las numerosas personas que entran en la actividad productiva de bienes y servicios, por su supervivencia, ante lo cual toma crucial importancia el nivel educativo que posea, que va a potenciar sus competencias para poder tener el éxito esperado en la actividad que desempeña. En este sentido algunas de las diversas Dependencias Gubernamentales han trazado algunas estrategias para satisfacer estos requerimientos en lo concerniente al Capital Humano, y específicamente en el Sector del Turismo, tal como se puede observar en información proveniente del Ministerio del Turismo de Venezuela (2005):

El viceministro de Productos Turísticos y presidente del Instituto Autónomo Nacional de Capacitación para la Participación Turística (INATUR), Rafael Torres, informó que 20 mil 186 personas han participado en los cursos, talleres y conferencias que durante el primer semestre del año se han desarrollado en el marco Nacional de Capacitación Turística.

Este plan que lleva adelante el Ministerio del Turismo, a través de INATUR está dirigido a *operadores turísticos, comunidades, gestores públicos y al sistema formal de educación, con alcance hacia todas las comunidades. Tiene por objeto dotar de herramientas técnicas a los prestadores de servicio de todo el país para optimizar sus funciones y por ende garantizar la satisfacción del turista*, debido a que anteriormente no se contaba con programas de capacitación dirigidos desde el Gobierno central. "El proceso se está iniciando con mucha concienciación y sensibilización".

*Los primeros encuentros educativos tienen como norte elevar los estándares de calidad de la actividad turística nacional* y son el resultado de 21 proyectos respaldados por el Ministerio de Turismo (Mintur), de los cuales cuatro son de alcance nacional y los otros 17 están distribuidos en los estados Anzoátegui, Aragua, Falcón, Nueva Esparta, Monagas y Mérida. Los beneficiarios van desde niños en edad escolar, pasando por *taxistas, personal de protocolo, cooperativistas y altos gerentes, entre otros*.

Es de recordar que *no todos los que participan en el plan de capacitación lo hacen a través de la instrucción formal*, pues también están contempladas otras actividades como visitas guiadas a sitios de interés turísticos y charlas temáticas dirigidas por expertos en cada una de las áreas seleccionadas.

El titular del despacho de Productos Turísticos proyectó que para finales del año el número de beneficiarios podría llegar a 50 mil, pues hay varios proyectos que arrancan en los próximos meses. (<http://www.mintur.gob.ve>)

De lo citado en el párrafo anterior se desprenden ideas clave a considerar: En primer lugar, a quien va dirigido y como decíamos anteriormente, los planes de capacitación de acuerdo al nuevo paradigma (BID, Ob. Cit.), van más allá de formar para los requerimientos del Mercado de trabajo, sino que trasciende a la preparación de los diversos actores sociales. En segundo lugar, se necesita mejorar o fomentar la cultura de atención y servicio al cliente o usuario en los términos mínimos universalmente aceptables. Otra idea es elevar la calidad de la actividad en sí. Igualmente, no sólo es para el personal que formalmente presta sus servicios sino también para los que participan en la cadena de prestación del Servicio, esto lo interpretamos

como extensivo a las micro-unidades de prestación del Servicio Turístico, incluso las del Sector Informal y las que han venido tomando forma de empresas sociales de producción, cooperativas, entre otras y que en la última idea del párrafo trasciende la Educación formal. Al respecto, cabe preguntarse: ¿Se cuenta con la Infraestructura para acometer tal macro proyecto de capacitación?, ¿Se ha concertado, con los actores sociales locales y regionales para su concreción?, ¿Cuál es el papel de las Universidades, ante tal hecho?, ¿Las universidades, han alineado su rol con normativas tales como, la recién promulgada, Ley de Servicio Comunitario del Estudiante Universitario?. Estas y otras preguntas han venido emergiendo en el transcurso de la Investigación, producto de la interpretación en la observación del objeto de estudio del presente trabajo investigativo, y que nos lleva a una reflexión conclusiva en lo concerniente a la Responsabilidad Social del Estado hacia las microempresas turísticas del Sector Informal de la Economía.

## 5.2. Empresas de producción social versus empresas con fines de lucro

El comportamiento de las Organizaciones en relación a su quehacer social sobrepasa a su ámbito y se planta en medio de su ámbito social, estableciendo de esa manera su trascendencia social, y diversos autores del campo administrativo así lo plantean y en esa dirección se interpreta. Es así que en su discurso, Drucker (1996) aborda en coherencia a lo planteado en los párrafos precedentes, lo concerniente a la Responsabilidad Social de las Organizaciones, discerniendo sobre el nuevo modo de asumir el rol de las empresas ante el contexto emergente:

Es inútil sostener, como lo sostiene Milton Friedman... que un negocio sólo tiene una responsabilidad: el rendimiento económico. Ese rendimiento es la *primera* responsabilidad de un negocio. En efecto, un negocio que no muestre una utilidad igual por lo menos al costo del capital es irresponsable; desperdicia los recursos de la sociedad. *El rendimiento económico es la base sin la cual un negocio no puede cumplir ninguna otra responsabilidad, no puede ser un buen empleador, ni un buen ciudadano, ni un buen vecino. Pero el rendimiento económico no es la única responsabilidad de un negocio* (subrayado nuestro),

*Toda organización tiene que asumir la responsabilidad total de su impacto en los empleados, en el ambiente, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Esa es su responsabilidad social. Pero sabemos también que la sociedad espera cada vez más que las organizaciones principales, sean o no sean de negocios, atiendan a los grandes males sociales. ... (p. 80)*

Interpretando el texto precedente, resaltamos la contingencia de la Responsabilidad Social Organizacional, dado la concientización en su Dirección Estratégica de los valores que guían tanto a los sujetos individuales como colectivos, llevándolas al logro, además del logro de sus fines de rentabilidad, también sus obligaciones como actor social fundamental en la Sociedad actual y futura.

En relación a la presente Investigación, emergen algunos aspectos que pareciesen nuevos pero en sí no lo son. Al respecto, Francés en el año 1999, (Ob. Cit.) lo acotaba:

... En Inglaterra se habla de la *share economy*, la economía de participación, como una alternativa al esquema patrón-empleado. Es concebible una sociedad donde todos seamos empresarios o co-empresarios en alguna medida, participando en el trabajo creativo, el riesgo y el lucro...(p.146)

No hablamos de un país en vías de desarrollo, en medio de una discusión acerca de la orientación ideológicamente *izquierdizante* de su gobierno, sino de uno de los pilares fundamentales tanto del Capitalismo Internacional, como de la Economía de libre Mercado, como lo es Gran Bretaña.

Y es así que se confrontan los conceptos de estas empresas, en Venezuela llamadas Empresas de Producción Social (EPS) y se aprehenden dependiendo de la postura política-ideológica en que se defina el respectivo actor social, en el caso del Gobierno venezolano, textualmente, el Jefe de Estado lo conceptualiza así. (Reportaje presentado por García, Isabel. **La Empresa que vendrá/El socialismo “creativo” prepara sus gerentes. EPS: La Receta Endógena.** Diario El Universal. 18-12-2005. <http://www.eluniversal.com>):

...Las EPS son entidades económicas destinadas a la elaboración de bienes y prestación de servicios, en las cuales el trabajo tiene significado propio, no alienado, donde no existe discriminación social en el trabajo ni en tipo alguno de trabajo, donde no debe haber privilegios jerárquicos, donde la distribución del excedente responde a la autosustentabilidad de las empresas y a las necesidades del desarrollo endógeno, y donde hay igualdad sustantiva entre sus integrantes. Las EPS están basadas en una planificación participativa y protagónica y se enmarcan en un régimen de propiedad estatal, propiedad colectiva o la combinación de ambas... (Alocución, Programa TV: Aló, Presidente.20-11-2005)

Esto abre una discusión, por cuanto, si bien no es un concepto nada nuevo ni autóctono, donde pudiera estar la debilidad es en la limitación de la promoción hacia la iniciativa empresarial, la imposición de una mayoría ante la creatividad y la innovatividad de cada individuo, que en nuestros contextos conllevan a una colectivización, donde hay el riesgo del predominio “democrático” de una mayoría.

Si tal como hemos visto, partiendo de la experiencia británica mencionada por Francés (Ob. Cit.), tomando en cuenta lo expresado por el actual Presidente Venezolano y en Capítulo precedente por el dirigente empresarial Abad (Ob. Cit.), se involucren los conceptos de empresa mixta, con agenda social, donde no hay incompatibilidad de acuerdo a su criterio con la iniciativa empresarial sino más bien un fuerte énfasis con la Responsabilidad Social y un sentido comunitario sobre todo si se parte que estamos ante un país con niveles elevados de Pobreza. En el caso de la región objeto de estudio, esta colectivización se ha venido llevando a cabo, y de tal manera que los peñeros, tolderos, vendedores de comida ambulante, parqueros, y toda esa gama de oficios y empleos existentes en la Economía informal presentes en la Actividad Turística, están afiliados de una u otra forma a Asociaciones o Cooperativas, formalizando de esa manera ese concepto de Empresas de Producción Social. Al respecto, cabe preguntarse: ¿Es una manera de formalizar lo informal, a través de una Estrategia del Estado, independientemente de sus fines intrínsecos?

Ante esto, algunos estudiosos de las empresas venezolanas han tomado una posición crítica sobre todo considerando lo que se ha expuesto en los párrafos anteriores (Reportaje presentado por García, Isabel. **La Empresa que vendrá/El socialismo "creativo" prepara sus gerentes. EPS: La Receta Endógena.** Diario El Universal. 18-12-2005. <http://www.eluniversal.com>):

...Es inadecuado hablar hoy en día de un concepto de empresa que no incluya competitividad, nivel de calidad, productividad y capacidad de internacionalización. "Me parece más preciso, como Estado, decir que tengo problemas sociales, un nivel de pobreza creciente, y necesito empresas destinadas a mejorar las condiciones, ya sea de empleo, sociales o de infraestructura, pero con sentido empresarial, generando tanto riquezas como empleos". Para Páez, ponerse a inventar nuevos mecanismos de control social no es el camino para reducir los niveles de pobreza y problemas sociales que existen en el país. (Entrevista a Tomás Páez: Investigador Universitario en el área de PyMEs y Microempresas)

La percepción de este estudioso de las PyMEs y Microempresas en Venezuela, es que el Estado debe hacer más énfasis en promocionar más bien la iniciativa empresarial, por los riesgos que el colectivismo conlleva, en lo concerniente a la efectividad competitiva que requieren las estructuras productivas en estos momentos identificadas con términos discursivos, tales como Desarrollo Regional e Integración, donde la creatividad y la innovatividad, al igual que el incentivo para la generación de riqueza individual no se vea limitada.

Sin embargo, tal como ya hemos dicho, no es una invención de los venezolanos estas expresiones discursivas, es importante tomar en cuenta las experiencias exitosas de otros países con esta modalidad de estructuras productivas al igual que estratégicamente considerar nuestras debilidades y fortalezas para asumirlas, así como las amenazas y oportunidades que conlleva. Es una alternativa para un país con tan elevado porcentaje de personas inmersas en la Economía informal, y que tal como dijimos, puede ser la vía para conducir las a la formalización.

En el caso del Turismo, sobre todo en la Costa Oriental de Falcón, específicamente en la localidad de Chichiriviche, la actividad de las empresas formales de este Sector, se apoya totalmente en las múltiples micro-unidades de servicios de tipo informal, lógicamente esta formalización emprendida por el Sector Gubernamental les abre una posibilidad de consolidar sus operaciones. No obstante, ya en otras oportunidades se han presentado ofertas de planes para estimular a este tipo de empresas, pero lo limitante es la inexistencia de los mecanismos efectivos de gestión y control para lograr las metas establecidas. Igualmente, al respecto, no se debe obviar que los esfuerzos de la educación comunitaria orientada hacia este paradigma son débiles y todavía dentro de la educación formal, sin tomar en cuenta que la cultura de una comunidad tiene sentido holístico, de forma tal que todos deben ser incentivados a formarse para apoyar a la actividad principal de la zona.

En este sentido, resulta obligante remitirse a Giddens (1998):

La participación en la fuerza de trabajo, y no solo empleos sin proyección, es claramente vital para atacar la exclusión involuntaria. El trabajo tiene múltiples benefi-

cios: genera ingresos para el individuo, da una sensación de estabilidad y dirección en vida, y crea riquezas para la sociedad en general. Pero la inclusión ha de extenderse más allá del trabajo, no sólo porque hay mucha gente en cualquier momento incapaz de estar en la fuerza de trabajo, sino porque una sociedad dominada en exceso por la ética del trabajo sería un lugar bastante desagradable en el que vivir. Una sociedad inclusiva debe proveer lo suficiente para las necesidades básicas de los que no pueden trabajar, y debe reconocer la mayor diversidad de metas que la vida ofrece. Los programas convencionales contra la pobreza han de ser reemplazados por enfoques basados en la comunidad, que permiten mayor participación democrática a la vez que son más eficaces. Los incentivos a la construcción comunitaria mantienen las redes, la autoayuda y el sostenimiento del capital social como medios para generar la renovación económica en barrios de rentas bajas. Luchar contra la pobreza requiere una inyección de recursos económicos, pero aplicados a apoyar la iniciativa local... Las iniciativas de construcción comunitaria se concentran en los múltiples problemas a los que se enfrentan individuos y familias, incluyendo la calidad del trabajo, atención sanitaria e infantil, educación y transporte. (p. 131-132)

Esta apreciación del mencionado autor nos centra definitivamente hacia la gestión orientada hacia la Comunidad, y tres términos clave se desprenden: no solamente se debe hablar de la *inclusión alrededor del trabajo* (ya sea en el ámbito educativo, o en el social), también hay que *incluirlo como ser humano dentro de su comunidad* y que los programas de incentivos o apoyos deben de tomar en cuenta a las comunidades, como epicentro social del individuo. Nos preguntamos ¿Es a nivel mundial esta orientación hacia las empresas de producción social?, tal como lo mencionan Giddens (Ob. Cit.), Francés (Ob. Cit), entre otros. Lo que pareciese una estrategia política, entra en los lineamientos propuestos a nivel mundial, sin embargo la incertidumbre al respecto pasa por la improvisación, la ausencia de la infraestructura necesaria, del capital humano requerido e idóneo, que puede poner en tela de juicio estas propuestas que si bien están cargadas de buena intención crean falsas expectativas, lo cual se puede evitar a través del consenso entre los actores sociales involucrados, entre ellos las Universidades.

### 5.3. Una respuesta a una realidad: Microempresas y la comunidad

La discusión acerca de la inclusión de las micro-unidades productoras de Bienes y Servicios (microempresas) y muy especialmente las del Sector Informal de la Economía, va tomando su espacio con un sentido que de hecho la formalizan y es así que diversos investigadores en nuestro contexto la insertan en el tejido empresarial, tal como lo plantea Vivas (2005):

En Venezuela el fenómeno de la informalidad venía presentando una tendencia hacia el alza. De acuerdo a las cifras que del Banco Central, para el año 2003 aproximadamente el 52 por ciento de la población económicamente activa se encontraba en el sector informal. Frente a ese crecimiento se presentó una disminución de los niveles de desempleo, situación que pudiera estar asociada con la definición que

hace el Banco Central de lo que se entiende por sector informal, "sociedades no constituidas", denominación bajo la cual incluyen a la fuerza laboral que no está en el sector formal que paga impuestos, señalando como parte del sector informal específicamente a los profesionales que ofrecen sus servicios en forma independiente, así como todos los vendedores o prestadores de servicios que laboran en la calle. Mientras que el Instituto Nacional de Estadística, define al sector informal como;

*Los trabajadores del Sector Informal son aquellas personas que laboran en empresas con menos de cinco personas (incluido el patrono), servicio doméstico, trabajadores por cuenta propia no profesionales (tales como vendedores, artesanos, conductores, pintores, carpinteros, buboneros, etc.) y ayudantes familiares que no son remunerados y que trabajan 15 horas o más semanalmente.*

Lo señalado ratifica la heterogeneidad en el uso de la informalidad como categoría, con el agravante de ser instituciones que por ser del mismo país y de orden público deberían manejar el término de la misma manera.

En relación a la definición que maneja el BCV, tiene dos lecturas; una directa que viene dada por un intento de homogenización del sector a partir de su segmentación utilizando tres categorías: profesionales, vendedores y prestadores de servicios, y otra lectura indirecta que se expresa en el uso de la expresión trabajador y la de empleado del sector informal, dando cuenta del reconocimiento por una parte a la centralidad del trabajo y por la otra una tendencia hacia el reconocimiento del sector informal como actor en el ámbito laboral. (p. 45)

Es así que hay entonces una diversidad de interpretación acerca de las empresas del Sector Informal de la Economía, bajo criterios muy tradicionales, haciendo caso omiso de las transformaciones de las estructuras de las organizaciones, que entre otras cosas traen para estas últimas nuevos términos entre ellos el del outsourcing. Igualmente se desconoce discursivamente la preeminencia del Sector Terciario a raíz de la Revolución de la Tecnología de la Información y Comunicación con todos sus efectos que esto conlleva. Del mismo modo no diferencia la realidad correspondiente a la de un país desarrollado con la de un país en vías de desarrollo. Esta variedad de percepciones e interpretaciones de esta realidad, ocasiona la expresión de la autora antes mencionada. A nuestro modo de ver dichas definiciones son la evidencia de un paradigma prevaleciente en diversas instituciones tanto públicas como privadas y que incluso influyen en la políticas públicas que tienen que ver con este importante sector del país, de forma tal que muchas decisiones se toman bajo criterios estereotipados por desconocimiento del fondo de los problemas de las empresas presentes en el sector informal de la Economía.

Por su parte, el Informe del Año 2004 del BID (Ob. Cit), señala en ese sentido lo siguiente:

...La evidencia contradice la idea general de que los trabajadores se encuentran en el sector informal en contra de su voluntad y que preferirían pasar al sector formal si tuvieran la oportunidad. En estudios recientes de Brasil y México se comprobó que la gran mayoría de los trabajadores por cuenta propia prefieren trabajar de esta manera en vez de tener un empleo en el sector formal, porque ganan salarios más altos y gozan de más independencia. Y aunque muchos empleos en



las firmas más pequeñas están comprendidos en la categoría de poca productividad y pocas posibilidades de ascenso, también hay pequeñas empresas nuevas y prósperas... Esta observación pone en tela de juicio la tesis de que los mercados laborales de América Latina presentan una segmentación anormal. En realidad, hay una movilidad considerable en el mercado laboral entre los sectores considerados tradicionalmente como formal e informal.... También pone de relieve la situación de los trabajadores que, a pesar de estar empleados en sectores considerados formales, perciben salarios muy bajos o no están amparados por leyes laborales (p. 5-6)

Por estas razones y en función de las observaciones que venimos realizando en esta investigación, se considera que todas estas evidencias forman parte de una realidad donde hay una gran parte de la población que se encuentra en un estado generalizado de pobreza estructural y que ve al sector informal como una opción natural o una alternativa no solo ante el desempleo, sino también ante las malas condiciones laborales características en el contexto latinoamericano. Al respecto Venezuela no escapa, tal como hemos venido evidenciando en el contenido precedente.

Esta evidencia de bajos sueldos en el sector formal, involucra la búsqueda de una alternativa y la misma, está precisamente en el Sector Informal, tal como se puede observar en la cita precedente, A esto le agregamos independencia, mejores ingresos, mejora en la calidad de vida de la familia, entre otros aspectos, lo cual conlleva a establecerse en el Sector Informal y a la creación de microempresas. En la localidad objeto de estudio, gran parte de los pobladores, tienen su empleo en la actividad Turística, pero organizados en microempresas, que entran en los conceptos precedentes, pero es su inmediata opción en tiempo y espacio. Algunos comparten su empleo en empresas establecidas formalmente, con horas dedicadas a las microempresas familiares, de las cuales se generan la mayor parte de los ingresos del grupo familiar. Aquí es donde reside la importancia del papel de los otros actores sociales para integrar a estas unidades de producción de servicio, dentro del tejido de empresas que prestan el servicio turístico. Consideramos que una de las vías clave es la educación y la capacitación y que tal como hemos mencionado con anterioridad, hay la intención del estado para hacerlo. Pero es necesario a través del consenso, que las Universidades se incorporen al respecto, especialmente las Escuelas de Gerencia de Pregrado y Postgrado, sobre todo para apoyar en la conformación de microempresas que emerjan de la Comunidad y de esta manera, el Desarrollo Sustentable pregonado se hace extensible a la Comunidad correspondiente, bajo una perspectiva de la Responsabilidad Social.

Es oportuno acotar que en la localidad en estudio la mayor parte de la población se dedica a la actividad turística tal como se ha mostrado a lo largo de la obra. Y lamentablemente, tal como hemos venido diciendo, en este caso de manera arbitraria y no estructurado, conformados en su casi totalidad por microempresas, cooperativas y asociaciones que realizan sus tareas en ínfimas condiciones laborales, muy distante de una situación idónea en cualquier actividad que obedezca a una planificación basada y concientizada en los recursos potenciales que identifican a una región determinada.

A esto podemos agregar la necesidad de establecer la concertación entre los actores sociales para llevar a cabo una serie de estrategias que permitan por una parte la educación y capacitación de la Comunidad alrededor de la Actividad Turística y por la otra el incentivo a la creación de microempresas para una prestación del Servicio turístico en términos de calidad y efectividad, dando así paso a una cultura comprometida de valores basados en la Responsabilidad Social con el Capital Social del Contexto.

### **Conclusión**

Si bien se considera que el Sector de la Economía Informal se ha constituido en la mayor fuerza empleadora en Venezuela también podemos aducir que es necesario el esfuerzo mancomunado de todos los actores sociales, localizados en regiones con potencial turístico, como lo constituye el caso que nos ocupa. Dicho esfuerzo debe orientarse hacia la capacitación del Capital Humano, por lo que se amerita una mayor participación de las instituciones educativas, entre ellas las Instituciones de Educación Media, las cuales deben procurar la formación de un Técnico Medio capacitado para la incorporación al trabajo inmediato, ya sea en áreas específicas relacionadas con el Turismo, tales como las vinculantes al área de Restauración, Recreación, Hospitalidad, Hotelería, y Atención al Turista, entre otras; o en áreas vinculadas a la actividad comercial, sin obviar que la capacitación debe estar orientada desde los primeros años de vida hacia la comprensión de que la actividad turística constituye su medio de vida por excelencia en su espacio territorial natural. En este sentido, la educación debe buscar ese perfil tan necesario para la sustentabilidad de la actividad turística en poblaciones deprimidas como lo constituyen buena parte de las regiones venezolanas con estas características.

Igualmente, las Escuelas de Gerencia, tanto a nivel de Pregrado, como de Postgrado, deben orientar sus investigaciones hacia la comprensión e interpretación del fenómeno incurso en la proliferación de las pequeñas empresas para contribuir con la educación y capacitación, específicamente, en el ámbito de las microempresas presentes en el Sector Turismo. Tal como hemos mencionado, existen planes nacionales orientados a la capacitación del Capital Humano de este sector, es importante que los mismos se realicen en el contexto de las respectivas comunidades, estableciendo estrategias que hagan extensibles el Desarrollo Sustentable a la comunidad de la localidad, mejorando su nivel de vida y tomando conciencia de su condición de Capital Social.

Finalmente, tal como se ha considerado, los términos discursivos alrededor de Cooperativas, Empresas de Producción Social, no son nada nuevo y han sido puestas en práctica en los países desarrollados. En Venezuela, es necesario tomar en cuenta estas experiencias, pero debidamente contextualizadas y a través de un sincero consenso con los actores sociales y además, la implicaciones legales, económicas, sociales y políticas que conlleva estas modalidades de empresas de participación social.

## Referencias

Banco Interamericano de Desarrollo (2005). **Se Buscan buenos empleos. Los mercados laborales en América Latina**, Informe 2004 de Progreso Económico y Social. Washington, D.C.

Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización de Estados Americanos (SF) **Cómo enseñar Ética, Capital Social y Desarrollo en la Universidad**. En: **Portal Educativo de las Américas**. <http://www.educoea.org>

Cordero, Osmery (2005). **Plan Nacional de capacitación turística da primeros resultados**. 07.07.2005. Fuente: <http://www.mintur.gov.ve>

Drucker, P. (1996). **Drucker, su visión sobre: La Administración, La organización basada en la información, La economía, La sociedad**. Grupo Editorial Norma. Bogotá

Francés, Antonio (1999). **Venezuela Posible Siglo XXI**. Ediciones IESA. Caracas.

García, Isabel (2005). **La Empresa que vendrá/El socialismo “creativo” prepara sus gerentes**. EPS: La Receta Endógena. (Alocución, Programa TV: Aló, Presidente.20-11-2005. Reportaje. Diario El Universal. 18-12-2005. Caracas, Venezuela. <http://www.eluniversal.com>

Gobierno Regional del Estado Falcón (2001). **Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón. Caracterización del Estado Falcón**. Mayo de 2001. Santa Ana de Coro, Estado Falcón. Venezuela

Gobierno Regional del Estado Falcón (2001). **Plan Maestro para el Desarrollo Sostenible del Estado Falcón “Generalísimo Francisco de Miranda”. Premisas, Diagnósticos, Políticas y Propuestas**. Mayo de 2001. Santa Ana de Coro, Estado Falcón. Venezuela

Giddens, Anthony (2000). **La Tercera Vía. La Revolución de la Socialdemocracia**. Primera Edición. Taurus. México.

Medina, Oscar (2005). **La Empresa que vendrá. La revolución impulsa el cambio del paradigma empresarial: propiedad colectiva y agenda social es lo que se exige para contratar con Pdvs y recibir financiamiento. La EPS es el modelo**. Reportaje en Diario *El Universal*. 18/12/2005. [ommedina@eluniversal.com](mailto:ommedina@eluniversal.com). <http://www.eluniversal.com>

Vivas, Arelis (2005). **El mercadeo en las MiPyMes visionada desde el sector informal en el mundo del trabajo. Ponencia en: 2do. Seminario Nacional Sobre Investigación y Desarrollo en PyMEs** realizado los días 10 y 11 de Noviembre del año 2005 en el Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Compendio de Ponencias (En vías de Publicación). CDCH-UC. ASOVAC. Valencia, Venezuela.

Rodríguez, C. (2005). **Cuatro de cada 10 venezolanos ganan menos del salario mínimo**. Reportaje en: Diario El Universal. P. A-22. 01-05-2005. Caracas

Sciarpa L, F. (1.998). **Turismo y Desarrollo Sustentable**. CORDIPLAN. Dirección General Sectorial de Política Económica. Caracas.

Stoner, J, Freeman, E. y Gilbert Jr, D. (1996). **Administración**. Editorial Prentice Hall. México.

## CAPÍTULO VI

### *Informalidad, Turismo y Desarrollo Local.*

*Autores: Tomiris Chacón y Miguel Mujica*

**E**l trabajo de investigación que origina este Capítulo trata de vincular el sector Informal de la Economía, en el contexto de la actividad turística y el Desarrollo Local. La investigación se está realizando en el municipio Monseñor Iturriza, Chichiriviche, Estado Falcón, Venezuela. Se presenta en este documento la realidad social del país y la estratificación resultante de lo político y lo económico en las últimas décadas, como punto de partida para este estudio. Se hace un análisis de los elementos sociales territoriales presentes en la Localidad, y la conformación de las actividades económicas que se realizan en la misma, delimitando este estudio a la referida al Turismo, particularmente a las unidades de producción presentes en el sector informal de la Economía. Se enmarca en la Línea de Investigación de Gestión de la Pequeña, Mediana Empresa y la Microempresa, orientada a establecer el desarrollo de las mismas, desde la concepción del Desarrollo Local (Vázquez Barquero, 2005), tomando en cuenta, tal como ya se dijo las características socio-territoriales del lugar.

#### **Introducción**

En las observaciones realizadas se evidencian los niveles de pobreza existentes en la localidad, paradójicos en un país con un alto índice de Desarrollo Humano ((IDH), Ingreso per cápita (PNUD; Huerta P), donde nos ubicamos muy por encima del grupo de países pobres, posiciones que nos confiere en alto grado la renta petrolera, tal como se puede evidenciar en el Gráfico No. 1, que se muestra en la página

---

El contenido es una adaptación de una Ponencia de los autores, arbitrada y Admitida en el **IV Coloquio Doctoral Internacional de Turismo y Ocio**. 03 y 04 de Mayo del año 2006. ESADE. Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas. Barcelona, España.

siguiente, constituyendo con toda la secuela de estas condiciones, para la actividad principal de la Localidad.

Gráfico N° 1. Índice de Desarrollo Humano, Ingreso per cápita

<b>Año 2002</b>	<b>Países Industrializados</b> (Inglaterra, Francia, Estados Unidos, Japón, Bélgica, etc.)	<b>Venezuela</b>	<b>Países pobres</b> (Etiopía, Haití, Timor-leste, Angola, etc.)
IDH	0,94	0,78	0,38
Esperanza de vida al nacer (años)	79,2	73,6	43,7
Alfabetización (% >15 años)	99	93,1*	46
PIB per capita (PPA en USD)	29.764	5.380	1.260

\* Fuente: <http://www.pnud.org.ve/idh/idh.asp>.

\*\* Fuente: José B. Huerta P. Consultoría y Desarrollo Gerencial.

Sin embargo pese a estas estadísticas, en los últimos años a raíz de las diferentes fases de la crisis social, política y económica que nos ha tocado protagonizar, el empobrecimiento de la población ha sido mayor (Datos Information Resources, 2005).

Ante esto aparece como fondo para confrontar las Políticas del Estado, el Discurso de la ciencia económica sobre el Desarrollo Endógeno (Vázquez B, Ob. Cit.) :

.... Se trata de procesos de desarrollo impulsados por la capacidad de ahorro e inversión interna de las empresas y de la sociedad local, eventualmente apoyados, desde fuera por las inversiones externas públicas y privadas. En todo caso se basa en el esfuerzo propio para mejorar la posición competitiva de las empresas y, de manera biunívoca de los territorios...

En el contexto del sector público en Venezuela, el Desarrollo Endógeno es una prioridad para la actual Gestión Gubernamental y figura con rango constitucional en la actual Carta Magna (artículos 70 y 118), aprobada en 1999.

Cabe destacar que el poblado de Chichiriviche, objeto de este estudio, figura como uno de los llamados Núcleo de Desarrollo Endógeno, incorporados a la larga lista de 149 Núcleos que el actual gobierno ha creado a nivel nacional.

Tanto nuestra Carta Magna, como la Ley Orgánica del Turismo vinculan dos concepciones que van orientadas hacia el desarrollo nacional y social dentro de la concepción de la sustentabilidad. Además hay un importante esfuerzo por relanzar esta actividad turística.

No obstante, podemos afirmar que el servicio prestado dista mucho de hacer énfasis en la atención del usuario, además de cierta debilidad en la coordinación entre las autoridades locales, regionales y nacionales con los sectores privados del área turística. Al respecto es importante mencionar los datos que el POTEF (Plan de Ordenamiento Territorial de Falcón. (Corfal, 2004), presenta sobre la red de centros poblados de la Costa Oriental de Falcón, región en la cual está ubicado el municipio Monseñor Iturriza, objeto de esta investigación. Entre las condiciones adversas que en su análisis apunta el POTEF para ese territorio, podemos observar los llamados conflictos socio-territoriales:

Conflictos por demanda de servicios básicos entre uso urbano y uso turístico recreacional, acentuado en temporadas altas. En estas temporadas los servicios básicos colapsan... mal control de la actividad que genera deterioro de atractivos, bellezas escénicas y recursos playa por la contaminación con residuos sólidos y efluentes no tratados.... Conflictos por desarrollos turísticos ilegales en ABRAES (Áreas bajo Régimen de Administración Especial).

Evidenciamos con esto que ha seguido privando la concepción del deber ser. Es decir, que decretando determinadas zonas del país “Núcleos de Desarrollo Endógeno”, asignando algunos recursos financieros, es suficiente para obtener resultados de crecimiento y desarrollo regional en aquellos territorios, sin que se observen acciones concretas a las dificultades mencionadas.

Nos preguntamos ¿La actividad turística, puede ser otra opción para satisfacer las necesidades de los actores sociales de Venezuela?: El fomentar valores de Asociacionismo, planificar el desarrollo del Capital Humano, impulsado todo por un “liderazgo local” en estas zonas turísticas, podría ser una vía para la generación de fuentes de empleo, bajo el criterio de responsabilidad social y sustentabilidad, entre otros elementos, todo lo cual trasciende al bienestar social y al Desarrollo esperado. Ese es el reto que nos hemos planteado con la presente Investigación, la cual se realiza bajo una concepción holística (cualicuantitativa), con el uso del método etnográfico, entre otros, con el cual se busca obtener la información valiosa que pueda contribuir a la organización y puesta en marcha del “círculo virtuoso” del Desarrollo Local.

### **6.1. Una interpretación de nuestra realidad en zonas turísticas de la Región: Una estructura del sentido.**

En los últimos años a raíz de las diferentes fases de la crisis social. política y económica que nos ha tocado protagonizar, hay resultados que nos dan otra visión de esta situación y donde para este año el sector más favorecido se lo constituyen los estratos de las personas más necesitadas, cuando el empobrecimiento de la población ha sido mayor y en este sentido, traemos a colación lo planteado por presidente de la empresa investigadora del mercado nacional Datos Information Resources, Edmond Saade:

El presidente de Datos precisó a la audiencia el perfil demográfico de la sociedad, destacando que en los años ochenta la población ubicada en la categoría E era de 34% y en 2005 es de casi 60% (15 millones de personas); en la categoría D era de 30% y se contrajo a 23% (seis millones); y las categorías clase media y alta se redujeron de 30% a 19% (cinco millones, entre los cuales cuatro millones “tienen apariencia de media, pero no lo son”).

El país, como vemos, es distinto al de hace veinticinco años, dijo. “Nuestro país arrancó hacia atrás en términos demográficos”, cuando se observa que 60% de la población vive en situación precaria (ranchos, no cuenta con educación primaria, no tiene servicios públicos completos). “Estamos hablando del grupo más preponderante de la sociedad, y que hoy está magnificado...”

El Ejecutivo entonces adoptó medidas compensatorias para la población que se encuentra en los niveles de mayor pobreza. Y en diciembre de 2004 esas expectativas se tornaron favorables, ese 60% cree que las perspectivas son positivas. Los cuestionamientos se quedaron en el compartimiento de atrás, en un subrealismo fantástico”, apuntó el investigador. (*El Universal, Caracas; 26-01-2005*)

Este es el escenario que tenemos en Venezuela independientemente estemos a favor o no del modo de Gestión Pública de los últimos años. Y es un paulatino desmoronamiento de sus estructuras sociales, económica y políticas, que va a trascender las diferencias entre los distintos actores sociales del país.

Paradójicamente un país rico con una población empobrecida que de una u otra manera busca subsistir, pese a las políticas proteccionistas que intentan remediar o atenuar su situación. Es allí cuando se inicia esa búsqueda de alternativas diferentes a las tradicionales fuentes de trabajo o empleos, que no pueden cubrir las tradicionales ofertas de trabajo.

Es así como en otros reportajes se expresa más evidente este deterioro desde el punto de vista de la población venezolana, lo que lleva a mirar otras actividades.

Al respecto, hay una importante actividad económica que ha venido tomando auge: la turística, tal como lo expresa en su oportunidad Osmerly Cordero (2005) de la Oficina de Prensa del Ministerio de Turismo de Venezuela (Mintur):

El Ministro del Turismo, Wilmar Castro Soteldo, presentó oficialmente el proyecto de la Feria Internacional de Turismo de Caracas Fitcar-2005, al cuerpo diplomático acreditado en nuestro país y al Canciller venezolano, Alí Rodríguez Araque.

En el marco de este encuentro, el Ministro Castro Soteldo, destacó que el turismo puede convertirse en la actividad económica más importante del país. “Una actividad que genera actualmente más de 1.400 puestos de trabajo directos y aporta 6,7 puntos al Producto Interno Bruto, puede competir con la industria petrolera”, aseguró. (<http://www.mintur.gob.ve>)

Esta opinión proveniente del Ministro que tiene a su cargo la gestión pública de esta área productiva resalta la relevancia de esta actividad, como opción para los actores sociales del país en virtud de la merma de los ingresos de los venezolanos y



a lo que se ha sumado el control de Divisas, teniendo la oportunidad de brindar al nacional el aprovechamiento de lo concerniente al turismo interno. De manera tal que pone a la mano el producto del turismo nacional como opción ante el esparcimiento externo, con requisitos tanto legales como de poder adquisitivo por parte de este último, como sujeto usuario del mismo o como productor del servicio turístico. Al igual que no obstante, el servicio prestado dista mucho de hacer énfasis en la atención del usuario, o en el mejoramiento continuo, de la actividad. Dando de esta manera una impresión de una desarticulación operativa de los intervinientes en el proceso de ofertar los Servicios Turísticos: Una gran masa de turistas sin tener información alguna acerca de las zonas donde buscarán su esparcimiento o los servicios que se les brindará, ni sus características en cuanto calidad ni cantidad, por otra parte empresas de hospedaje de todo tamaño, que interpretan no tanto para satisfacer a los usuarios sino más bien en la vieja concepción de la resignación y aceptación obligada de un servicio más por la imperiosa necesidad que por la libre elección basada en la competencia por la oferta de las mejores condiciones de prestar el servicio. A ésto se agrega, las condiciones de los servicios públicos: vialidad, seguridad, energía eléctrica, agua potable, salubridad, control público de servicios, entre otros, que restan cualquier esfuerzo del mismo sector público o del privado para los efectos de mejorar la actividad en el Sector del Turismo. Al respecto Molina (1993) plantea:

El turismo en masa es incompatible con el mantenimiento de la calidad de los atractivos naturales. Cuando corrientes masivas de turistas se instalan en destinos que a su vez acogen a una población permanente significativa, sin haber resuelto en su totalidad y con eficiencia servicios urbanos como los de alcantarillado y drenaje, recolección y tratamiento de residuos sólidos y descargas atmosféricas, sus escenarios naturales decaen de manera notoria.

Sin embargo los índices de deterioro no se explican sólo a partir del turismo masivo. El consumo de la calidad de los atractivos también se origina en centros de escala intermedia o pequeña, debido a ineficiencias en las fases de planeación.

El enfoque económico para la planeación del turismo, resulta a mediano plazo, dis-económico: los desequilibrios del entorno natural comienzan a patentizarse y a crear una sombra sobre el futuro de las inversiones (p.92)

Igualmente habría que agregar el papel pasivo que han tenido las Instituciones Educativas en lo concerniente a formar culturalmente a los pobladores hacia la actividad principal de la Localidad o Región, o a no participar activamente en los planes de Desarrollo, entrando en un aislamiento relativo, centrándose más bien en las concepciones tradicionales del proceso de enseñanza, ajeno a la realidad social contextual, en este sentido el mencionado autor acota, refiriéndose a la nueva concepción de empresa, especialmente la turística:

... Fomentan, entre la comunidad local, cambios de actitud para favorecer el funcionamiento de empresas modernas. Esto va más allá de lo pueden resolver las campañas de concientización. Estamos hablando de una educación que facilite el mejoramiento de ciertas condiciones de la comunidad local, a través de la interacción con los turistas, con las empresas y con el propio ambiente... (p. 43)

Es decir, hay que crear una cultura de servicio turístico en los miembros de la Comunidad, de forma tal que la misión de cada habitante sea la de contribuir con sus actitudes y hábitos a la principal actividad de su región o localidad.

Como se ha venido describiendo, se tiene entonces paradójicamente varios aspectos que considerar: En primer lugar una gran parte de la población inmersa en la economía informal, que se constituye en la principal empleadora del país, con todas sus secuelas. En segundo lugar, la posibilidad de actuar en otra actividad productiva, como lo es la turística, la cual sin embargo, presenta obstáculos, entre ellos, la educación tradicionalista de los habitantes de los sitios turísticos, con una cultura, con valores ausentes, entre otros *el servir*. Igualmente, se agregan las pésimas condiciones de servicio público (vialidad, seguridad, sanitarias, higiene) y una cantidad de debilidades, presentes en esos destinos, como ya se ha mencionado.

De esta forma, es evidente la preocupación del Estado, por educar a los prestadores del servicio turístico.

## 6.2. Economía Informal y Desarrollo Local-Endógeno

Nos preguntamos *¿La actividad turística, puede ser otra opción para satisfacer las necesidades de los actores sociales de Venezuela?:* Las empresas, *generar riquezas y crear valor*; para el Estado, *la obtención de Ingresos vía Tributos*; para la Sociedad, *la generación de fuentes de empleo*, todo esto bajo el criterio de la responsabilidad social y la sustentabilidad, entre otros elementos, lo cual trasciende al bienestar social esperado para todos ellos. Pero que sin embargo debe superar una serie de amenazas y dificultades, provenientes de las contradicciones culturales, sociales, económicas y políticas presentes principalmente en los países en vías de desarrollo, tal como lo es Venezuela.

Por su parte, el marco legal venezolano, hace énfasis en la actividad del Turismo en la actual Constitución (1999), que señala en el Art. 310: “El turismo es una actividad económica de interés nacional prioritaria para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable”, lo cual es complementado en la propia Ley Orgánica de esta actividad que en su Exposición de Motivos inicia así:

La actividad turística en el país no ha tenido la trascendencia necesaria para convertirse en un factor de desarrollo económico y social debido a que no se ha considerado como una de las principales actividades económicas generadoras de divisas, lo que le ha restado importancia porque no se ha tenido en cuenta que el turismo puede crear una plataforma de desarrollo que puede convertirse en una de las primeras fuentes generadoras de empleo y, en consecuencia, de armonía social; además de coadyuvar al conocimiento y a la difusión de valores culturales, que debido a diversos factores no están al alcance del venezolano...

... Este Decreto Ley tiene como norte regular y controlar la política nacional de turismo, lo que constituye una ley marco del sector siendo su objeto regular la orientación, la facilitación, el fomento, la coordinación y el control de la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, estableciendo los

mecanismos de participación y concertación de los sectores públicos y privados en esa actividad para lograr el desarrollo humano integral, promoviendo a su vez el Estado, espacios para que las personas interactúen como usuarios y consumidores de bienes turísticos o como prestadores de servicios turísticos con el objeto de promover, apoyar y desarrollar la cultura popular en todos sus aspectos. La finalidad de este Decreto Ley es, además de establecer los lineamientos generales de acción de los organismos públicos y privados y preservar y garantizar los intereses del Estado en una actividad de importancia y trascendencia concreta en la transformación económica y social del país, regular la organización y funcionamiento del sistema turístico nacional. (p. 1)

Tal como se puede observar tanto en nuestra Carta Magna, como en la Ley Orgánica del Turismo tienen dos términos comunes:

...Actividad económica de interés nacional prioritaria para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable y ...como factor de desarrollo económico y social del país.... (ibid)

Vincula dos concepciones que van orientadas hacia el desarrollo nacional y social dentro de la concepción de la sustentabilidad.

Pero basta ver lo mencionado en la sección anterior para darse cuenta de la gran paradoja existente entre la letra del Régimen Legal existente y la realidad de los sujetos interactuantes en la actividad Turística, así como la desvinculación existente con el contexto en estudio.

Tenemos que recorrer, cualquier de estas localidades, para evidenciar las grandes diferencias entre lo legalmente establecido y la palpable realidad.

### **6.3. Genealogía de la constitución urbana y semiurbana: El poder instalado en la localidad. Impacto en el presente**

A nuestro modo de ver, se presenta la continuación de un círculo vicioso, propio de las Sociedades subdesarrolladas, donde se mezclan mitos, estereotipos y cultura tergiversada por los paradigmas prevalecientes en la localidad, al respecto Boullón (1990), expresa:

...La causa de fondo está constituida por una especie de círculo vicioso que impide planificar, ya que un medio acostumbrado a improvisar se ve obligado a continuar improvisando, por que sus urgencias le impiden aplicar los planes. Otro motivo se encuentra en no comprender que los esquemas teóricos utilizados en la planificación no pueden progresar si los dirigentes y la mayoría de la población, desconocen que lo esencial de todo plan es el acuerdo y el compromiso de las fuerzas sociales para encarar seriamente y con los sacrificios necesarios, el cambio estructural de los aspectos internos, causantes del desarrollo... (p. 12)

Tal como se desprende, es la continuidad de lo imperfecto en un intento de mantener una estructura sustentada en la cultura del inmediatez, generada de la cultura presente en el capital humano de la Localidad, donde la educación se imparte descontextualizada, sin una visión sistémica donde se mezclan: mala calidad en sus condiciones, deserción escolar, desconectada de los planes sectoriales de desarrollo, nacionales regionales y locales. Todo lo cual sumado a las coyunturas socio-políticas del país, van a entorpecer a cualquier iniciativa.

Algunos hablan de la centralización como el causante de los innumerables problemas de las localidades, otros le endilgan este problema a la concentración de poder en el grupo que lo ostenta, y que dependiendo de su cultura, es decir su sistema de creencias y valores, van estableciendo metas y objetivos a su conveniencia, que puede estar muy alejada de los intereses de la Comunidad, volviendo entonces a un punto muerto. En este aspecto, las comunidades en estudio, sus líderes locales elaboran sus proyectos acorde con su visión muy localizada y muchas veces, incluso de manera inconsciente, tendiendo a mantener la tradición de la zona, sus mismas estructuras, sus mismas instituciones, el predominio de un grupo de presión y así sucesivamente hasta que les llega el fin de su período de gobierno y viene su reemplazante y se vuelve a repetir el ciclo.

### **Conclusión**

Es así como se puede observar la brecha social entre la masa de usuarios turísticos y una mayoría significativa de los habitantes de la zona respectiva, evidenciado en bajo nivel educativo, prestación de manera muy rudimentaria de servicios de apoyo al Turista, para lograr ingresos de subsistencia. La proliferación de viviendas poco acordes con los requerimientos mínimos para ser habitadas (ranchos), generando toda un ambiente psico-social que degrada el escenario para un óptimo esparcimiento. Esta proliferación de viviendas alrededor de Complejos Turísticos va a tener para los mismos el mismo efecto que conlleva para las grandes ciudades industriales: delincuencia, inseguridad, capital humano inapropiado, colapso de servicios públicos y toda lo que acompaña a la marginalidad social.

Esta voluntad por parte de los pobladores de complementar los servicios de los negocios organizados en los lugares turísticos, nos mueve a pensar que ellos sí están en la cadena productiva del servicio pero de manera unilateral. Esto nos lleva a pensar acerca de la Responsabilidad Social de estas organizaciones, cual es su interpretación de sus obligaciones con los lugareños, el impacto de sus actividades en sus costumbres, en su cotidianidad, en el ambiente, y de esta manera estamos hablando de sustentabilidad o la preservación del contexto para generaciones futuras, y esto no es únicamente ambiental, sino también para elementos menos tangibles como lo es la cultura, lo social, entre otros.

Algunas interrogantes que merecen respuesta serían ¿Cómo organizar la economía informal? Como aprovecharla en la creación de microempresas y empresas familiares?. La formalización progresiva de éstas, produce un aumento de la calidad y los beneficios del trabajo y reduce el empleo precario.

La estrategia de conexión entre las empresas estructuradas de diversos tamaños existentes en la región y emergentes microempresas, son un mecanismo eficiente para minimizar las fugas de capital del lugar (según se lee en experiencias de otros países) y para provocar un crecimiento de la economía local apuntalado en el desarrollo turístico.

En diferentes ciudades de nuestro país se han dado desarrollos turísticos y en algunas para no generalizar, el papel de la universidad sea ésta geográficamente regional o nacional, es notoriamente ausente, brilla por su ausencia. En el diálogo, con los usuarios y prestadores de servicios se hace evidente esta desconexión. No obstante se realizan esfuerzos por parte de individualidades en estos espacios para consolidar esta vinculación, por la vía de la extensión. La Universidad, tiene una Responsabilidad Social Institucional y sobre todo con estas zonas que paradójicamente conviven entre la miseria y la opulencia, gracias a esa crónica desarticulación entre los actores sociales clave: Sociedad, Estado y Empresa.

### Referencias

Boullón, Roberto (1990). **Los Municipios Turísticos**. Editorial Trillas. 1era Edición. México

Francés, Antonio (1999). **Venezuela Posible Siglo XXI**. Ediciones IESA. Caracas.

Gobierno Regional del Estado Falcón (2001). **Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Estado Falcón. Caracterización del Estado Falcón**. Mayo de 2001. Santa Ana de Coro, Estado Falcón. Venezuela

República Bolivariana de Venezuela (2005). **Ley Orgánica de Turismo (LOT/05)**. Gaceta Oficial N°38.215. 23 de junio de 2005. Caracas. [www.asambleanacional.gov.ve](http://www.asambleanacional.gov.ve)

República Bolivariana de Venezuela (2000). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. 24 de marzo de 2000. Caracas. <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>

León, Mariela (2005). **El Índice de Confianza del Consumidor en su Nivel más Alto en 24 Años**. Reportaje. *Diario El Universal (on line)*: <http://www.el-universo.com>

Molina, S. (1993). **Modernización de Empresas Turísticas: Un Enfoque para el logro de la Calidad Total**. Casa Editorial SLD Impresora Empresarial. México.



## CAPÍTULO VII

### *Competitividad de la Pequeña y Mediana Industria: Hacia el logro de la sustentabilidad.*

*Autores: Evelyn Martínez de Tortolero y Esmeya Díaz*

La competitividad de la Pequeña y Mediana Industria (PyMI) se evaluó a partir del estudio de casos, en el marco del desarrollo sostenible, del Municipio Valencia del Estado Carabobo, Venezuela. El objetivo de estudio se inscribe en el concepto de las nuevas organizaciones, consistiendo en combinar las ventajas de lo grande y lo pequeño mediante las redes de cooperación. Se evaluaron veinte y dos empresas del sector plástico, a partir de las categorías del modelo sustentabilidad. Aplicando una metodología descriptiva, documental y de campo, de nivel explicativo y siguiendo un diseño no experimental. La evaluación de la Competitividad de la PyMI, a través de los indicadores de las variables internas: recursos humanos, sistemas de calidad, estrategias de mercado e investigación y desarrollo: se ubicó en un porcentaje bajo, evidenciándose una debilidad del sector. La dimensión ambiental se estudio a través de las políticas ambientales, la cultura ambiental y la integración con el entorno. Presentando una relación desfavorable en todos los indicadores antes mencionados, sobre todo lo relativo a la integración con el entorno. Esto demuestra el distanciamiento entre la realidad de las empresas y su entorno social, el cual es concebido dentro de este modelo como el eje central para lograr la sinergia entre los sistemas de producción y los recursos que proporciona la naturaleza.

---

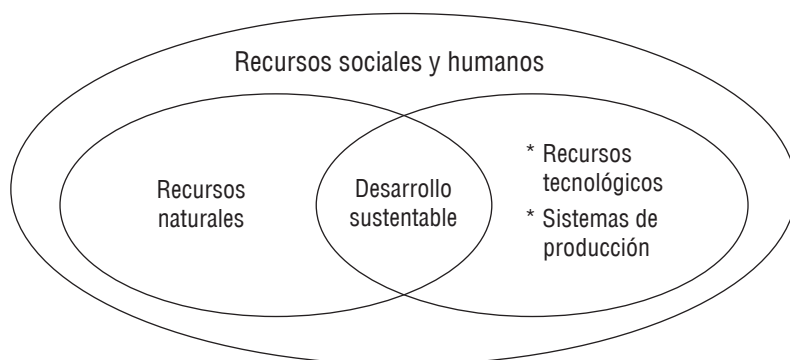
El contenido es una adaptación de una Ponencia de las autoras, presentada en el **1er Seminario Nacional Sobre Investigación y Desarrollo en PyMEs**. 15 de Marzo del año 2005 en el Área de Postgrado de la Universidad Metropolitana (UNIMET), Caracas. La Institución Organizadora fue la UNIMET, con la participación de Investigadores acreditados de la UCV, ULA, UCAB, UNET, UNESR, UCLA y la UC, entre otros. Este trabajo arbitrado, su resumen, aparece publicado en la página de la Universidad Metropolitana: [www.unimet.edu.ve/pymes/index.html](http://www.unimet.edu.ve/pymes/index.html)

## Introducción

El mundo económico se encuentra frente a un reto insoslayable, buscar la rentabilidad de los modelos de desarrollo con la aplicación de tecnologías limpias y alternativas ecológicamente rentables que garanticen una interacción de equidad entre el ser humano, la tecnología y el ambiente. Este nuevo paradigma surge a la luz de que el desarrollo industrial alcanzado en el ámbito mundial ha tenido efectos desfavorables sobre el ambiente. Por ello, las exigencias de la dinámica económica actual han llevado a las organizaciones, sobre todo aquellas que interactúan directamente con el ambiente, a pensar de manera crítica su relación con el mismo.

Un enfoque fundamentado en el Modelo de Desarrollo Sostenible, entre cuyos exponentes se encuentran Cordeiro (1995), Enkerlin, Del Amo y Cano (1997), Jiménez Herrero (1997), Henry y Heinke (1999), plantean que un desarrollo sostenible es aquel que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades (Figura 1). De igual manera Solow (2001) lo define como la obligación de asegurarse que las próximas generaciones estarán tan bien como la actual y garantizar que esto sea permanente. Estas teorías buscan estar al servicio de la gestión industrial y de los asuntos cotidianos de la economía, concibiendo un escenario en el cual la filosofía de la explotación destructiva de la sociedad, cambie a una que fomente la protección del ambiente y de sus habitantes en el mediano y largo plazo.

Figura 1. Recursos para lograr el desarrollo sostenible.



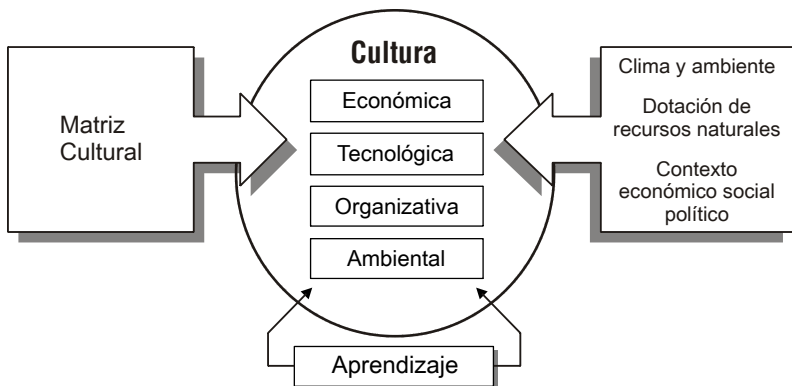
Fuente: Enkerlin, Del Amo y Cano, (1997). Organizaciones flexibles: ¿Una vía para la competitividad?



Los principios de competitividad que rigen la permanencia de las industrias en un determinado sector, han sido propuestos por especialistas como Pérez (1990) y Porter (1991), donde la situación del entorno (inmediato, nacional o internacional), crea un marco referencial exigente y específico para cada industria en particular. Esto se genera fundamentalmente por el progreso tecnológico, constituyendo un elemento importante en la competencia entre empresas de un determinado mercado y la inversión en investigación y desarrollo, donde se incluya la protección del ambiente como una responsabilidad compartida entre la Sociedad, el Estado y la Empresa.

En este contexto, Pirela (1996), afirma que la cultura de una organización, se identifica en términos económicos, tecnológicos, organizativos y ambientales, que al interactuar originarán particularidades que explican el desempeño. Su modelo está constituido por las siguientes determinantes: la matriz cultural y la visión prospectiva que incorporan los individuos; las experiencias de aprendizaje de las empresas en cada una de las dimensiones que interactúan permanentemente –económica, tecnológica, organizativa y ambiental–; las variables ambientales y la dotación de los recursos naturales y el entorno económico, social, político y legal que ejerce un efecto sobre las empresas, sobre su conducta y determina su desempeño. Dentro de estas determinantes, factores como el estado general de la economía, el clima político y social, las tendencias en el avance del conocimiento científico, tecnológico y organizativo y el marco legal ambiental, crean un escenario de gran amplitud en las cuatro dimensiones consideradas previamente, (Figura 2).

Figura 2. Determinantes de la cultura de la empresa.

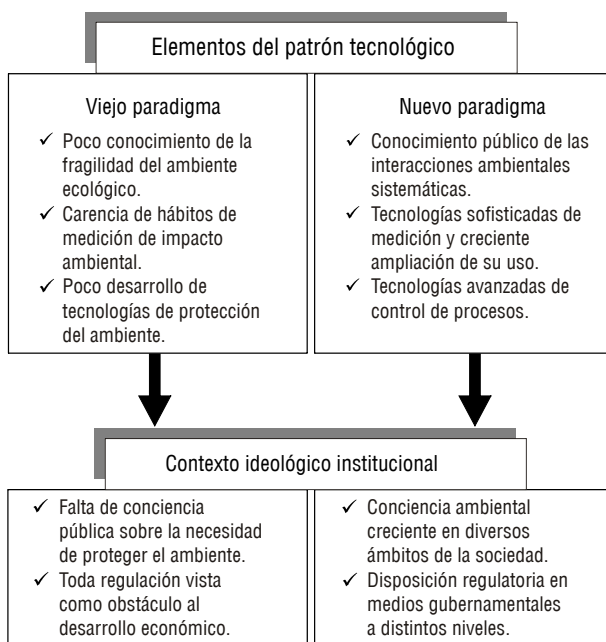


Fuente: Pirela (1996: 105).

Dentro de este mismo paradigma, Pérez (1999), destaca la utilización intensiva de la información y la materia gris y refuerza los planteamientos de Pirela, en el sentido de que a través del aprendizaje, se actualizan las cuatro dimensiones planteadas anteriormente, (Figura 3). Este nuevo enfoque se basa en el capital intangible de la información y el conocimiento materializado en el “capital humano”, que a la par del incremento de la conciencia ambiental, constituyen la base para asumir el reto de la sustentabilidad.

Los postulados anteriores, muestran al capital humano como “la clave de la competitividad y la fuente del nuevo valor agregado, basado en la calidad, la innovación y la excelencia” (Pérez, 1999:17).

Figura 3. Cambio de patrón y nueva actitud frente al ambiente.

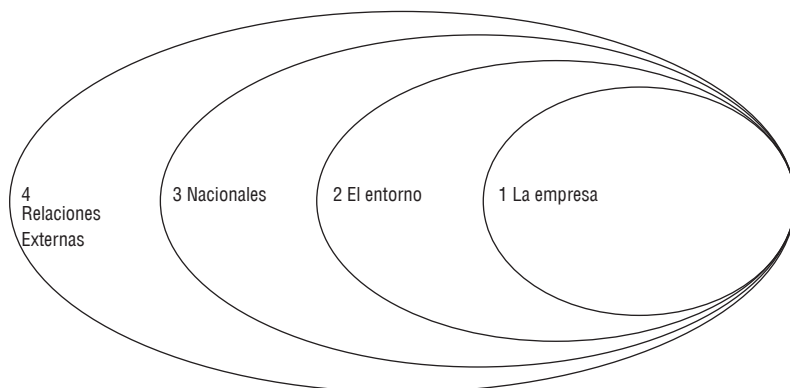


Fuente: Pérez (1999: 15).

En este mismo orden de ideas, acota el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA, 1994), que en el plano nacional, la competitividad se medirá por el nivel de vida alcanzado por la población y su crecimiento; el nivel y crecimiento de

la productividad agregada y la capacidad de las empresas nacionales para aumentar su penetración en los mercados mundiales a través de exportaciones o inversiones extranjeras directas. De allí, que si el objetivo es lograr un mayor nivel de vida de la población, es necesario lograr un mayor nivel de productividad en las industrias. Estas apreciaciones se consolidan con el planteamiento de Pérez (1990), (Figura 4), quien presenta un esquema de los factores que determinan u obstaculizan la competitividad en diferentes ámbitos como son: **la empresa** en cuanto al rendimiento, la carga financiera, la inversión tecnológica, la desactualización del capital humano; **el entorno** relacionado con los servicios (calidad, gastos), los impuestos municipales, la desarticulación de la educación superior e innovación tecnológica; **nacionales** concerniente a las sobrevaloraciones, la tasa de interés, los ilícitos aduaneros, la carga impositiva y las **relaciones externas** relativo a los convenios gerenciales y ambientales, las prácticas restrictivas y los incentivos arancelarios, entre otros.

Figura 4. Factores obstaculizantes de la Competitividad.



Fuente: Pérez (1990).

### 7.1. Pequeña y Mediana Industria: perspectiva desde la sustentabilidad

La economía venezolana está enfocada hacia el fortalecimiento de la Pequeña y Mediana Industria (PyMI), por su potencial en el desarrollo industrial del país (Ministerio de Industria y Comercio, 1997). Estas organizaciones, por su efecto en el empleo, su fácil dotación de recursos en los países menos desarrollados –porque usan menos capital y divisas–, y su estructura flexible, constituyen el instrumento para “democratizar” la producción y permitir el desarrollo de un sistema empresarial

menos excluyente (Henríquez, 1993; Bilbao, 1994; Henry y Heinke; 1999). Potencialmente pueden desarrollar mercados competitivos, abriendo espacios para la generación de empleo, con la producción de bienes adecuados al consumo popular y causando menos daño al ambiente (Martínez de Tortolero, 2001).

Dada la importancia de este sector para el desarrollo económico-social del país, el Estado Venezolano lo ha considerado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) e incluye a las PyMI dentro de sus líneas generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación para 2001-2007, como uno de los factores para alcanzar un crecimiento económico sostenido. Para ello se establecen las líneas de acción dirigidas a diversificar la producción, fortalecer la integración de cadenas productivas, garantizar la seguridad alimentaria, incorporar y adaptar nuevas tecnologías, consolidar el sector financiero, e incrementar y fortalecer a estas instituciones.

Sin embargo, este panorama no constituye el escenario real en el cual se desenvuelven estas organizaciones en la actualidad. Entre las debilidades más relevantes se presentan las siguientes: la cultura empresarial contraria al cambio, la diversificación productiva y escasa especialización en la producción de bienes y servicios, un mercado externo sin evidencia de una estrategia a mediano y largo plazo, débil capacidad de autofinanciamiento y carencia de garantías suficientes para acceder al financiamiento externo, altos costos de producción, inflexibilidad en los procesos productivos, presencia de una mano de obra poco calificada y escasamente compenetrada con los objetivos de las empresas, obsolescencia de los equipos e instrumentos de trabajo y dependencia de insumos importados (Quiroz Corradi, 1993).

## **7.2. Pequeña y Mediana Industria: una reflexión desde el sector plástico**

El Estado Carabobo se ha establecido como un polo industrial por la disponibilidad de recursos naturales existentes en la Cuenca del Lago de Valencia, la cual es el reservorio de agua dulce más grande del centro del país, con diversidad de fauna, rodeada por tierras de vocación agrícola en plena producción, con variedad de ecosistemas y con una gran facilidad de acceso aéreo, terrestre y marítimo. De igual manera, la Zona Industrial Valencia dispone de recursos económicos, sociales y tecnológicos, que son condiciones básicas para alcanzar un desarrollo autosostenido. Estas características han permitido el enclave de un moderno parque industrial estructurado y diversificado en un noventa y seis por ciento (96%) por Pequeñas y Medianas Industrias (Páez, 2004).

De manera específica, el desarrollo industrial ha tenido como pilar fundamental a la industria del plástico; sin embargo, según datos de la Asociación Venezolana de Industrias Plásticas (Avipla) y presentado por la Cámara de Pequeños y Medianos Industriales del Estado Carabobo (Capemiac) (2001), el consumo per cápita, es significativamente menor con respecto a los países desarrollados e incluso en comparación con algunos países de la región, como es el caso de Brasil y Colombia. Sin embargo, en

el ámbito del estado Carabobo, la industria del plástico, constituye uno de los cluster motores de la economía regional, ocupando en una escala del 1 al 19, el puesto N° 11. El cluster del plástico, entendido como la relación de sectores y actividades que participan en el desarrollo de grandes sectores agregados, posee más del 81% de su industria transformadora concentrada en el centro-norte del país. Tal como lo refiere Porter (1991), los cúmulos o clusters son concentraciones geográficas de empresas, proveedores, sectores afines e instituciones especializadas, que surgen en un campo especial de una nación, región o ciudad.

Asimismo, la demanda en el sector del plástico es un factor de alto impacto, por ser una industria que reacciona sensiblemente a los cambios del Producto Interno Bruto (PIB). De igual manera, los sectores industriales del plástico demandan dos tercios (2/3) de la demanda total de las resinas generadas de la industria petrolera, y la falta de modernización se transmite hacia el eslabón de las resinas, que por su escasez de recursos, soslaya la inversión requerida a grados más avanzados de tecnología de punta.

Con miras a evaluar la competitividad de la Pequeña y Mediana Industria (PyMI) del Sector Plástico en el marco del modelo del desarrollo sostenible, se realizó una investigación de tipo descriptivo –documental y de campo–, de nivel explicativo bajo un diseño no experimental, en una muestra constituida por 22 empresas vinculadas a Avipla y organizaciones relacionadas con estas actividades, tal como lo representan Capemiac, Conindustria, Avipla, y la Cámara de Industriales del Estado Carabobo.

### 7.3. Competitividad desde los factores internos

La competitividad de la PyMI del sector plástico se analizó a través de los factores internos constituidos por: Investigación y Desarrollo, Estrategias de Mercado, Sistemas de Calidad y Recurso Humano, (Cuadro 1).

Cuadro 1. Tendencia de la variable Competitividad según sus indicadores en las PyMI del plástico.

Indicadores	% Favorable	% Desfavorable
A) Investigación y Desarrollo	36,6	63,4
B) Estrategias de Mercado	35,0	65,0
C) Sistemas de Calidad	32,2	67,8
D) ecurso Humano	12,3	87,7
Promedio	29,02	70,98

Fuente: Elaboración Propia.

La dimensión Investigación y Desarrollo está comprendida por los indicadores: diseño del proceso, diseño del producto y métodos de trabajo. Esta dimensión obtuvo el promedio favorable más alto (36,6%), lo que evidencia que las empresas consideran

a este factor como un elemento determinante en la competitividad, relacionándose éste directamente con los conceptos de calidad que deben manejarse y llevarse a la práctica en las industrias. Estos resultados refuerzan el planteamiento formulado por Pérez (1999), quien afirma: “nadie es competitivo sólo por querer serlo, debe esforzarse e ir labrando el camino bajo un nuevo patrón tecnológico, apoyado en un paradigma gerencial que brinda la posibilidad de un salto en productividad, eficiencia y calidad, con respecto a prácticas anteriores”.

La dimensión Estrategias de Mercado está conformada por los indicadores: políticas de mercado, ejecución y control, que obtuvo un promedio favorable de 35%. Las organizaciones estudiadas presentaban mayor fortaleza en los indicadores de ejecución y control, en contraposición con las políticas de mercado, ya que no se evidencia información sistemática de las estrategias de expansión en el mediano y largo plazo; así como también de los segmentos del mercado. Tal como lo plantean Porter y Van der Linde (1999), en su modelo, estas empresas deberían estar atentas a la variación del mercado para tener un mejor posicionamiento en esta actividad productiva.

La dimensión Sistemas de Calidad comprende los indicadores: organización del sistema, mediciones e información, prevención y correcciones. Esta dimensión se ubicó en un porcentaje promedio favorable de 32,2%, lo cual muestra una debilidad dentro del factor de sistema de calidad para las empresas que participaron en el estudio. Según el modelo de competitividad, esta dimensión debería estar ubicada en la mejor sítial porque garantizaría un mejor posicionamiento de las empresas del sector plástico, a través de la colocación de sus productos en un mercado competitivo.

Finalmente la dimensión Recurso Humano, comprendida por los indicadores: políticas de admisión y políticas de motivación, se ubicó en un 12,3%. Esto demuestra debilidad en este factor para las empresas estudiadas; entre otras razones, por los escasos programas de adiestramiento para su personal, así como también, por una falta de políticas de incentivos para mejorar la productividad y calidad según su desempeño.

En resumen, el cluster de las PyMI del plástico estudiado, evidencia su mayor debilidad en la dimensión del Recurso Humano, factor esencial en el nuevo patrón tecnológico, tal como lo destaca Pérez (1999), en su consideración sobre el “capital humano” y la conciencia ambiental como base para asumir los nuevos retos para la sustentabilidad.

Por lo tanto, las organizaciones que dedican recursos para la formación de su gente, a través de la educación, capacitación y entrenamiento, son sin lugar a dudas, las que tienen mayores probabilidades de sobrevivir y ser más competitivas. En este particular Suárez (2001), afirma:

“El desarrollo de las tecnologías de la información ha introducido en la organización de las empresas un elemento transformador, el modelo de producción se ha transfigurado a partir de esta nueva realidad. La globalización de la economía y el nuevo desarrollo tecnológico producen el escenario necesario para una nueva manera de producir, trabajar, pensar, crear y vivir”. (p.82).

Cuadro 2. Tendencia de la variable ambiental según sus indicadores en las PyMI del plástico.

Indicador	Aspectos de la empresa	% Favorable	% Promedio
Políticas Ambientales	• Tiene políticas ambientales claramente definidas.	13,64	13,64
	• Ha definido un modelo de gestión ambiental.	13,64	
	• Cuenta con un departamento o sección dedicada al área ambiental.	13,64	
Cultura Ambiental	• Tiene identificados los elementos o actividades que pueden interactuar con el ambiente.	9,09	24,24
	• Maneja la normativa ambiental existente que regula sus actividades.	9,09	
	• La normativa ambiental existente afecta la actividad de la empresa.	54,55	
Integración al Entorno	• Mantiene personal especializado en el área ambiental.	9,09	3,03
	• Desarrolla programas de carácter ambiental con su personal.	0,0	
	• Desarrolla actividades de carácter ambiental en la comunidad.	0,0	
			<b>13,63</b>

Fuente: Elaboración Propia.

#### 7.4. Competitividad desde la variable ambiental

Con la finalidad de conocer la percepción que tienen las PyMI del plástico ubicadas en el Municipio Valencia, en relación con la variable ambiental y cómo influyen en su comportamiento para manejar su adecuación a las exigencias ambientales, se analizaron tres indicadores como son: Política Ambiental, Cultura Ambiental e Integración al Entorno.

A través del indicador Políticas Ambientales, se trató de conocer si las PyMI tenían las políticas claramente definidas, si habían establecido un modelo de gestión ambiental y si cuentan con un departamento o sección dedicada a esta actividad. El promedio favorable fue de 13,64%, que evidencia insuficiencia en el manejo de las políticas ambientales.

En relación con el indicador Cultura Ambiental, se analizaron los aspectos referidos a la identificación de los elementos o actividades que interactúan con el ambiente, si maneja la normativa ambiental que regula sus actividades y si la normativa ambiental existente afecta las actividades de la empresa. La variable estudiada se ubicó en un 24,24% de promedio, observándose que si bien conocen la existencia de la normativa ambiental, ésta no regula ni interactúa con el proceso productivo y el ambiente.

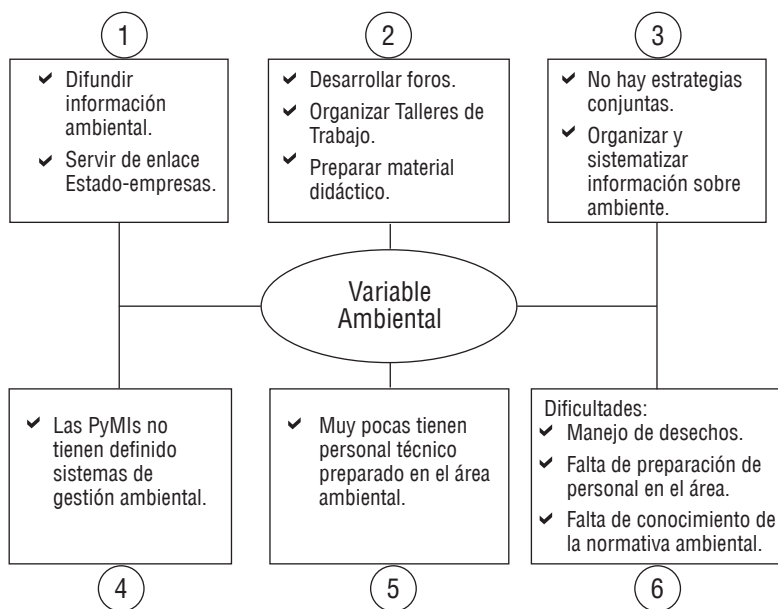
Por último, la variable ambiental Integración al Entorno, se estudió a través de los aspectos referidos a la presencia de personal especializado en el área ambiental, y al

desarrollo de programas de carácter ambiental con su personal y con la comunidad, obteniéndose un valor de 3,03 % en promedio. De los resultados anteriores se desprende que la búsqueda de la eficiencia ambiental no forma parte de los procesos de estas organizaciones, de igual manera, no se ha generado una cultura ambiental que permita relacionar el objetivo económico con el objetivo ambiental, por el contrario, se observa una dicotomía entre estas dos vertientes.

Del escenario anterior se deriva la necesidad de fortalecer los vínculos entre las organizaciones, tanto privadas como públicas, a fin de articular verdaderamente las políticas ambientales y evitar lo que algunos especialistas han denominado como “gasto improductivo de los recursos”.

Esta aseveración implica la adopción por parte de las empresas de un enfoque ecoeficiente; es decir, “la producción de bienes y servicios competitivos que satisfagan las necesidades humanas y aporten calidad de vida, mientras se reduce, pro-

Figura 5. Condiciones existentes y necesidades para el manejo de la variable ambiental por las PyMI del plástico en opinión de Capemiac, Conindustria, Avipla y la Cámara de Industriales del Estado Carabobo.



Fuente: Elaboración Propia



gresivamente, el impacto ecológico y el uso intensivo de los recursos a lo largo del ciclo de vida del producto, a un nivel, al menos, en línea con la capacidad de carga de la Tierra”, (CMEDS, 1999). La evaluación y diseño de los procesos productivos, debe estar en correspondencia con las políticas que el Estado venezolano formule, atendiendo principalmente las necesidades de la sociedad en términos económicos, políticos, sociales y ambientales (Taylhardat, 1998).

Con la finalidad de conocer la disponibilidad y elementos conectores que facilitan la eficiencia ambiental de estas empresas, se entrevistaron representantes de cuatro organizaciones que están relacionadas en diferentes niveles con las ellas, como son la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, Avipla, Conindustria, y la Cámara de Pequeñas y Medianas Industriales y Artesanos del Estado Carabobo (Capemiac). De la consulta realizada, se obtuvo la percepción de los entes involucrados acerca de las razones y necesidades en el manejo de la variable ambiental por parte de las PyMI (Figura 5).

La información obtenida demuestra que existe un rezago ambiental, al analizar la PyMI a partir de los diez componentes de la integración ambiental corporativa propuestos por Epstein (2000). Desde esta perspectiva, si las PyMI del plástico desean mejorar su desempeño ambiental e iniciar un liderazgo ambiental corporativo, deben comenzar por establecer metas ambientales, un plan de acción, sistemas para identificar, organizar y administrar los impactos ambientales y el conocimiento de las acciones penales establecidas en la Ley Penal del Ambiente (1992).

### **7.5. La sustentabilidad y su abordaje desde la competitividad**

Finalmente, con el objetivo de evaluar los elementos de sustentabilidad y competitividad de las Pequeñas y Medianas Empresas para ajustarse al modelo de desarrollo autosostenido, se partió de las consideraciones de la interacción directa entre la condición de los recursos naturales, y las condiciones en los patrones tecnológicos y sistemas de producción, que a su vez son elementos subyacentes a un entorno social y humano, que en definitiva son los que valorarán la calidad de vida derivada de esa interacción.

En atención a ello, la derivación en los tres escenarios se presenta a continuación en la Figura 6. El escenario de la normativa legal ambiental y el interés de las organizaciones, están en posiciones encontradas. Por un lado, las Pequeñas y Medianas Industrias (PyMI) no perciben la importancia del ambiente como parte fundamental de su proceso y productividad, que incide en la competitividad de estas organizaciones y por otro lado, esta normativa ambiental presenta algunos requerimientos que muchas empresas aún no han podido adecuar.

Estos hallazgos están en concordancia con los estudios realizados a las industrias españolas (Fundación Entorno, 1998) para la implementación de un sistema de gestión medioambiental, desarrollado a partir de la experiencia adquirida en los sistemas de calidad y su incorporación a sistemas de certificación y registros. En la investigación se resalta que las preocupaciones medioambientales se centran signifi-

Figura 6. Implicaciones ambientales y competitivas de la PyMI desde el enfoque de la Sustentabilidad.



Fuente: Elaboración propia.

cativamente en la legislación. El resto de los aspectos estudiados, como la mejora de la imagen, la reducción de costos, las exigencias de mercado y el compromiso con el desarrollo sostenible, reciben una valoración inferior y bastante similar.

Esto lleva a interpretar que el desarrollo sostenible se encuentra en una fase normativa y ambigua, poco operativa para conducir a una mejora de la calidad de vida de la sociedad. Es visto como un concepto donde subyace un criterio filosófico y ético para hacer más viable las relaciones entre la sociedad y la naturaleza, y no como una visión en la cual se aspire a una vida mejor, más rica en lo material, más moderna en lo institucional y tecnológicamente más eficiente (Goulet, 1999).

En este contexto, es válido referir el planteamiento de Porter (1991), quien afirma, que ciertamente las empresas carecen de experiencia en la resolución creativa de los problemas ambientales y los clientes por su parte, también desconocen que el empleo inadecuado de los recursos se traduce en costos por daños ecológicos (contaminación). De allí la necesidad de establecer una reglamentación, no en sentido punitivo, sino por el contrario, como mecanismo que lleve a las empresas a:

- Crear y sentir una presión para innovar. La presión externa ayuda a superar la inercia de las organizaciones y fomenta el pensamiento creativo, favoreciendo su competitividad.
- Alertar e instruir a las empresas acerca del posible desaprovechamiento de los recursos y acerca de las áreas en que hay posibilidades de mejora tecnológica.
- Incrementar las probabilidades de que las innovaciones en productos y en procesos sean respetuosas para con el ambiente, y las organizaciones y los clientes sean capaces de percibir y valorar mejor las ineficiencias de la alteración de los sistemas naturales (agua, suelo, aire).

## Conclusión

El Estado venezolano a través de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), concibe dentro de su filosofía de desarrollo la sustentabilidad, como base para ordenar eficientemente los ecosistemas en beneficio del ser humano, estableciendo condiciones ambientales adecuadas para una mejor calidad de vida, tal como se establece en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación, el Plan Nacional de Ordenación del Territorio y en los Planes de Ordenación del Territorio de los estados Aragua y Carabobo para el año 2005.

Este modelo de desarrollo se materializa a través de cinco ejes de equilibrio, para generar el proceso de transformación del país y donde el componente ambiental está inscrito en el eje de equilibrio territorial: desconcentración para el desarrollo sustentable. De igual manera el modelo de desarrollo se fortalece a través de las políticas ambientales emanadas por el Estado, ajustada a la nuevas emisiones de leyes, reglamentos, resoluciones y decretos, referidos a la cuestión ambiental y al diseño de programas de desarrollo y las alianzas estratégicas que realiza la nación con las diferentes organizaciones públicas o privadas.

En sintonía con los nuevos requerimientos, se establece una política de Educación Ambiental y Participación desde el Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables (2003), donde se promueve la responsabilidad social de las empresas, sindicatos y otros componentes del sector productivo con miras a desarrollar una cultura ambiental a partir de programas sistemáticos de educación ambiental dirigidos a sus empleados, agremiados y a las comunidades que se encuentran en sus áreas de influencia.

Esta política nacional es altamente pertinente al considerar que las PyMIs estudiadas del sector plástico evidencian debilidad en los factores internos analizados, generándose una pérdida de su competitividad. De igual manera, con respecto a los indicadores de gestión ambiental, presentan una debilidad que no facilita su compatibilidad con el entorno ambiental. Es importante destacar que dentro del sistema de gestión, la Integración al Entorno es el indicador que presenta mayor debilidad, demostrando el distanciamiento entre la realidad de las organizaciones empresariales y su entorno social, el cual es concebido dentro del modelo de sustentabilidad, como eje central para lograr la sinergia entre los sistemas de producción, los recursos que proporciona la naturaleza y el sistema social. Evidentemente, deben ejecutarse programas y proyectos para apoyar a la PyMI, dado que la variable ambiental es punta de lanza para alcanzar la competitividad, fortaleciendo la innovación tecnológica a través de la investigación y desarrollo.

En definitiva, para que estas organizaciones tengan acceso a un mercado competitivo, deben superar las debilidades en sus factores internos, haciéndose necesario el cambio a través de procesos de reingeniería de los modelos existentes; para ello, la información tecnocientífica, la divulgación de la información y la preparación del recurso humano, deben ser elementos claves para la competitividad y compatibilidad de las organizaciones productivas.

Finalmente, los representantes de las PyMI deben materializar la sinergia entre organizaciones relacionadas, a través de alianzas estratégicas para crear vínculos de apoyo que permitan el intercambio de información, tecnología, formación de las competencias y capacidades del talento humano.

En el caso específico del estudio, la Universidad de Carabobo, como el resto de las universidades e institutos tecnológicos de la región, tienen un compromiso ineludible con el país para capacitar, servir de enlace, difundir información y desarrollar prácticas creativas e innovadoras dentro de las organizaciones empresariales, para la resolución de estas limitaciones ambientales.

## Referencias

Bilbao, S. (1994). **Uso y Demanda de Asistencia Tecnológica por parte de la pequeña y mediana industria venezolana**. Manual de Orientación N° 8. Corpindustria: Centro de Información y Documentación (Cedinfo).

CAPEMIAC. (2001). **Propuesta para la reactivación económica de la PyMI del sector plástico**. Estado Carabobo. Autor.

CMEDS. Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible. (1999). En Fussler, C. *Eco-innovación. Integrando el medio ambiente en la empresa del futuro*. Madrid: Mundi-Prensa.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860. Jueves 30 de diciembre de 1999.

Cordeiro, J. L. (1995). **El Desafío Latinoamericano y sus cinco grandes retos**. Caracas: McGraw Hill.

Del Amo Rodríguez, S. (1997). **La Sostenibilidad desde el punto de vista biológico. Ciencia Ambiental y Desarrollo Sostenible**. México: International Thompson editores.

Enkerlin, E, Del Amo, S, y Cano, G. (1997). **Desarrollo Sostenible: ¿El paradigma idóneo de la humanidad. Ciencia Ambiental y Desarrollo Sostenible**. México: International Thompson Editores.

Epstein, M. (2000). **El desempeño ambiental de la empresa. Prácticas para costear y administrar una estrategia de protección ambiental**. Santa Fé de Bogotá: Ecoe ediciones.

Fundación Entorno. Empresa y Medioambiente. (1998). **Libro Blanco de la gestión medioambiental en la industria española**. Madrid: Mundi-Prensa.

**Goulet, D. (1999). Ética del desarrollo. Guía teórica y práctica**. Madrid: Iepala.

Henry, J, Heinke, G. (1999). **Ingeniería Ambiental**. México: Prentice Hall.

Henríquez, L. (1993). **Un nuevo enfoque para la modernización y desarrollo de la PyMI**. Manual de Orientación N° 3. Corpoindustria: Centro de Información y Documentación (Cedincó).

IESA (1994). **Venezuela: El reto de la Competitividad**. Mimeografiado. Caracas.

Jiménez Herrero, L. (1997). **Desarrollo Sostenible y Economía Ecológica. Integración Medio ambiente-desarrollo y economía-ecología**. Serie: Actualidad. España: Editorial Síntesis.

Ley Penal del Ambiente y sus Normas Técnicas. (1992). Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables. Autor.

Martínez de Tortolero, E. (2001). **El papel del Estado en la promoción y estímulo de la Competitividad de las Pequeñas y medianas Industrias**. Trabajo de Grado de maestría no publicado, Universidad de Carabobo, Valencia.

Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales (2003). **La política de educación Ambiental y participación del Ministerio del ambiente y de los Recursos**

**Naturales: Nuevas orientaciones para una sociedad ambientalmente participativa y protagónica.** Educación Participación y Ambiente. Año 7. Número 16.

Ministerio de Industria y Comercio (1997). **Programa de desarrollo.** Caracas: Autor.

Páez, T. (2004). (Comps.) **Observatorio PyME.** Caracas: Ediciones Ceatpro.

Pérez, C. (1990). **El Nuevo Patrón tecnológico: Microelectrónica y organización.** Caracas: Mimeografiado.

Pérez, C. (1999). **Cambio de patrón tecnológico y oportunidades para el desarrollo sustentable.** Jornadas geográficas: el hombre venezolano y el siglo XXI. Material Mimeografiado. Editor: Biblioteca Nacional: Ideas para el diálogo.

Pirela, A. (1996). **Cultura empresarial en Venezuela: La industria química y Petroquímica.** Caracas: Editorial Texto.

Porter, M. (1991). Ser competitivo: **Nuevas aportaciones y conclusiones.** España: Ediciones Deusto.

Porter, M. y Van der Linde, C. (1999): **Verdes y competitivos.** En Porter, M. (Comp) Ser Competitivo. Nuevas aportaciones y conclusiones. Capítulo 10. España: Ediciones Deusto.

Quiroz Corradi, C. (1993). **Los problemas de la PyMI.** Manual de Orientación Nº 5. Corpoiindustria. Centro de Información y Documentación. (Cedinco).

Suárez, E. (2001). **Nuevos modelos de gestión. Nuevos modelos organizativos. ¿Organizaciones posmodernas?** En R. Lanz (Comp.), Organizaciones Trans-complejas (pp. 81-94). Caracas: Imposmo/Conicit.

Solow, R. (2001). **Elección social: ¿Cuánta protección ambiental?** En Kolstad C. Economía Ambiental. México: Oxford University Press.

Taylhardat, A. (1998) **Ecoeficiencia: ¿Moda o Visión?** Debates IESA. Vol. 3, Nº. 4. Abril-Julio.

## CAPÍTULO VIII

### *El Papel de la cultura tributaria en la responsabilidad social.*

*Autor: Leonardo Villalba*

La vinculación entre Cultura tributaria y responsabilidad social viene implícita en las concepciones de Desarrollo Local. Igualmente que la Educación va a jugar un papel importante en la consolidación de esta Cultura. Para ello se van a tomar como referencias clave algunos aspectos legales presentes en el marco legal venezolano y concepciones basadas en la Sustentabilidad. Del mismo modo se consideran Investigaciones precedentes y pertinentes con la problemática aquí planteada. Siendo una investigación de tipo Documental y localizada en el contexto venezolano.

#### **Introducción**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo partiendo de diferentes ópticas, analizar la interacción del papel de la cultura tributaria en la responsabilidad social. En este sentido se aborda el proceso de formación orientado hacia la concepción de la cultura tributaria desde la perspectiva de la concepción del deber ser y su relación con la Responsabilidad Social Universitaria según organismos internacionales, tales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización de Estados Americanos (OEA). Es así como, se aborda lo concerniente a los tributos y la sociedad; las políticas tributarias, capital social, responsabilidad social y sostenibilidad y el sentido de Formación que ha prevalecido en las universidades venezolanas

---

El contenido es una adaptación de una Ponencia del autor, enviada para su presentación en la 41ª Asamblea Anual del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración –CLADEA– Evento denominado, “América Latina y Unión Europea: oportunidades y desafíos”. Corum de Montpellier, del 10 al 13 de septiembre de 2006. Universidad de Montpellier, Francia.

orientado a precisar las causas que han motivado el incumplimiento de las obligaciones tributarias y como la formación universitaria ha estado sesgado por la condición mencionada.. En el marco de esta investigación se analizan aspectos relevantes acerca de ésta problematización, procurando propuestas proactivas y creativas para el fortalecimiento, desarrollo y consolidación de la cultura tributaria, cónsonas con las realidades regionales y locales en el marco de la responsabilidad social.

### **8.1. Los tributos y la sociedad**

Las crisis fiscales en América Latina en las décadas de los 70, 80, 90 y el inicio de 2000 han generado fuertes incentivos para las reformas tributarias. Por primera vez, en muchos años los gobiernos centrales debieron hacer frente a la grave crisis originada por los desbalances presupuestarios, en el contexto de restricciones crediticias y poca capacidad de endeudamiento.

Luego de distintos intentos fallidos, pasos y contrapasos en América Latina, se instaló un consenso acerca de la necesidad de revitalizar y reformular los principios de la nueva estructura tributaria. Las grandes reformas impositivas de las últimas décadas apuntan a resolver los profundos déficit fiscales y eliminar distorsiones en las asignaciones de recursos en el mercado. Las reformas tributarias han circulado alrededor de dos objetivos fundamentales a) El incremento de la recaudación, y generar impuestos y una estructura tributaria basada en una fácil recaudación y; b) El aumento de la equidad horizontal.

En este sentido, en el concierto de naciones de nuestro continente y de manera particular, la sociedad venezolana le ha dado poca importancia a la reforma de la Administración Tributaria, a pesar que estas han sido objeto de modernizaciones y se han ajustado a los nuevos cambios del nuevo sistema tributario, sin embargo no producen el resultado que se aspira, alcanzar en cuanto a niveles óptimos de recaudación, sólo se piensa que el Estado asuma la capacidad para hacer cumplir las leyes, al hacerlo, asume exitosamente la disminución de la evasión y el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la ley. Los instrumentos legales promulgados tienen siempre poco que ver con las leyes en la práctica.

En esta búsqueda incansable por conocer el fenómeno a profundidad, desde la perspectiva de otros investigadores, me encuentro primero con Díaz J. (2002) y dialogando considera, que en cuanto a la falta de transparencia por parte de los líderes políticos, en términos de la cultura tributaria que al tomar los dineros de las arcas públicas para enriquecerse, y como respuesta a ello la población, sigue manteniendo ese comportamiento, de no pagar los impuestos porque se los roban, porque no lo revierte en beneficio al público, ni en la solución de problemas sociales; según este autor, indica que el comportamiento de nuestros líderes es reflejo de nuestra sociedad, por esto, si tenemos una sociedad trabajadora, eficiente y progresista, tendremos líderes igualmente trabajadores, eficientes y progresistas. Ahora bien cabe preguntarse ¿Cuándo se descompone esta rutina para transformarse en una situa-



ción que va más en detrimento de la evolución de la sociedad? ¿Cuándo surgen estos agentes externos, que provocan cambios actitudinales extensivos a la comunidad dentro de la rutina de la vida?

En este contexto, Venezuela en su Constitución de la República Bolivariana vigente desde 1999, consagra en su Artículo 316, los fines del sistema tributario cuando expresa: El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad del o la contribuyente, atendiendo el principio de la progresividad, **así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida del pueblo**; para ello se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación. (Subrayado nuestro); por otra parte, el Artículo 317 señala: "...No podrá cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones o rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes...". Sin embargo a pesar de lo consagrado por la Carta Fundamental, la sociedad se ha comportado de acuerdo a los autores de manera diferente a estos postulados por multiplicidad de razones, lo importante destacar es que el éxito de la gestión fiscal, no solo obedece a la recaudación de millardos de bolívares sino fundamentalmente al destino de esos recursos en beneficios sociales, lo que sabiamente ordena nuestra Carta Fundamental y que cuyos indicadores denotan su incumplimiento.

Si analizamos retrospectivamente, nos encontramos con indicadores favorables de recaudación por parte de los organismos oficiales, pero contrariamente a ello, hay investigadores que desde su perspectiva y evaluando en esos mismos períodos, desmienten el éxito de la recaudación; en lo que si coinciden es que se requiere urgentemente un cambio de relación jurídico tributaria que armonice a los actores sociales y al Estado.

## 8.2. Un Cambio en la Manera de Pensar

En consecuencia actualmente estamos atravesando un cambio en la manera de pensar, el cual ha producido impactos favorables en la cultura tributaria de otros países, que nos lleva a tomar conciencia de la necesidad que tenemos en nuestro país de cambiar positivamente el concepto de cultura tributaria. Ante esta situación nos preguntamos: ¿Por qué no se revierten los ingresos públicos en beneficios sociales? ¿Por qué esto ocurre así? ¿Cómo podemos cambiar esta manera de pensar y actuar?

Reflexionamos al respecto, creemos que si no se resuelve este problema siempre habrá freno en el crecimiento de la renta interna, por falta de confianza por parte del contribuyente y por falta de una cultura de cumplimiento con las obligaciones, que posibilite un crecimiento de la renta interna, que impulse un desarrollo de tipo sustentable en el tiempo y defienda el criterio que concibe el desarrollo a partir de otras rentas, distintas a la sola renta petrolera, que es el paradigma que ha prevalecido en nuestro país y que a pesar de los grandes ingresos, no han sido sembrados como lo expresara en reiteradas oportunidades el Dr. Arturo Uslar Pietri.

En éste contexto coincidimos con Uztariz (2001) al señalar que la primordial fuente de ingresos ha derivado históricamente del petróleo e hidrocarburos. La renta petrolera sustituye el esfuerzo que los ciudadanos deben aportar en la construcción de un país, lo que se traduce en un escaso nivel de madurez tributaria, sin embargo, esta realidad hoy ha cambiado en forma drástica y la constatación que los recursos petroleros no son suficientes, así como la volatilidad de los precios del crudo, ha vuelto la mirada de los gobiernos de los últimos períodos hacia la forma de financiamiento natural y más efectiva del gasto público.

En relación a lo anterior, se considera oportuno hacer referencia a varios intentos de solución, así tenemos los esfuerzos realizados en Venezuela a partir de la creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) en 1994, las reformas tributarias y creación de otras leyes especiales en la década de los 90 y aún persiste en la actualidad; lo cual a juicio de los expertos, y compartido por el investigador no se han concretado los frutos esperados.

Para reforzar lo arriba expresado, coincidimos con Díaz, J (2002) quien considera que en Venezuela actualmente los niveles de evasión fiscal son altos; de acuerdo a este autor, algunos estudios revelan un 50% y otros hasta 65%, cifras que pueden incrementarse hasta un 90%, si el estudio se llegara a realizar por tributos o por áreas regionales. Según sus estudios, la evasión fiscal para el 2002 alcanzó en términos generales el 43,9%, para el año 2004 un 60,9% y 50% para el año 2005, situación alarmante en razón de la falta de percepción de ingresos públicos por el Estado, pero lo más grave de ello es la cultura de la evasión que los ciudadanos protagonizan en Venezuela, lo cual impide alcanzar la meta de recaudación, debilita la actividad financiera del Estado, impide el desarrollo o crecimiento socialmente sostenible en la población, a pesar de los esfuerzos del Estado en suprimir esta situación, lo cual denota un modelo como lo denomina el autor mencionado de anticultura en el pago de los tributos en Venezuela.

Para reforzar lo hasta ahora descrito y que casos conduce a reflexionar sobre el modelo de cultura vigente, revisamos los datos aportados por el superintendente Nacional Tributario Dr. Moreno León para mediados de la década de los 90, Venezuela fue considerada el país de más baja imposición, medida con base en lo realmente recaudado por impuestos nacionales, excluida obviamente la renta petrolera, ya esta dicho en ese período que la recaudación por impuestos internos resultaba inferior al 6% del PIB, mientras que en Argentina superaba el 15% y Chile el 30%. Sin embargo para ésta década, según Díaz J. (2003) la evasión fiscal se calculó en un valor cercano al 60%, para el momento. El Dr. Vielma Mora (2003) en su condición de Superintendente Nacional Aduanero y Tributario, expone que de las cifras correspondientes al primer semestre del 2003, la recaudación estuvo casi en setecientos millones de bolívares (Bs.700.000.000), por debajo de lo previsto. (Publicado en la página web: [www.gobiernoenlinea.ve](http://www.gobiernoenlinea.ve)).

De este análisis comprendemos que cuando los ciudadanos no pagan sus tributos están realizando un acto contra de la ley y del interés social. Ante esta situación según Díaz J. (Ob.Cit), el Estado Venezolano ha incorporado este tema como eje central de

la Agenda Política del país, debido al alto impacto en la estabilidad económica, en las estrategias de desarrollo y en la gobernabilidad de Venezuela, soportado en la nueva Constitución Nacional vigente desde 1999, concretamente en sus artículos 316, 317, arriba citados y la Disposición Transitoria Quinta de la citada Carta Magna.

En relación al aspecto aquí tratado, Carmen López de la Roche (1997) en su artículo *Ética Social y Cultura Tributaria* publicado en la Revista *Tributum* N° III, define al sistema tributario como un conjunto de medios, instituciones y ordenamientos que transcurre entre el pragmatismo de la recaudación per se y los objetivos meta tributarios de la justicia social, con los que toda tributación hallaría su justificación ética y cultural. Cuando el problema ético tributario se refiere al contribuyente o al intermediario que actúa entre este y el Fisco, se le llame abogado, contador, administrador o en cualquier otra forma, su tratamiento es en materia de la conciencia ética individual que se plantea y resuelve en la alternativa de pagar o no pagar los impuestos. Cuando el problema atañe por el contrario a la estructura social destinataria del sistema tributario establecido por el Estado, frente al cual se desempeña un rol fundamental, nos enfrentamos a un problema de *Ética Social*, este planteamiento es de carácter macro ético.

### **8.3. Capital Humano. Formación y Retribución Tributaria**

Para el Banco Mundial, existen cinco categorías de capital, entre las cuales se encuentra el capital humano, que a juicio de Moreno J. (2004) está representado por el nivel de entrenamiento y educación de un conglomerado humano que determina la capacidad de producción de cada individuo en términos similares al capital físico y para agregar valor económico y mejorar el ingreso personal. Lo que conduce a pensar sobre la influencia determinante de la participación del capital humano en el desarrollo del país y a la inversa, la responsabilidad primaria del Estado en la implementación de políticas públicas para la consolidación de éste capital.

Por otra parte, Mújica y Blanco; (2000) Mujica, Tortolero y Chacón (2005); consideran que el papel que juegan las instituciones educativas en el marco del papel de la cultura tributaria en la responsabilidad social, se sustentan en las siguientes interrogantes ¿cual ha sido el papel de las instituciones y organizaciones en el nuevo orden, bajo la perspectiva de la formación del capital humano altamente competitivo?.

Sobre la base de lo anterior, ha emergido el intento de conformar espacios de investigación, organizando actividades a nivel de los estudios de Postgrado, orientados a construir las Líneas de Investigación tal como se comenta en capítulos anteriores. Y de esta manera en función de consolidar espacios en esta área de conocimiento lo cual constituye nuestro aporte a la Sociedad en razón de la Responsabilidad Social Universitaria, y así uno de los tópicos que se ha convertido en generador de Investigaciones, en este sentido el aporte esta alrededor de las investigaciones generadas en torno a la formación del capital humano de las localidades más deprimidas a partir de políticas tributarias hacia las organizaciones que contribuyan con estos planes de

formación con las consecuentes planes de recaudación impositivas.

Maza L. (1998) en un estudio realizado sobre cultura tributaria, a ésta la define como la que permite al Estado cumplir con los compromisos adquiridos y reportar además rendimiento de una inversión cultural en los institutos de Educación. Creemos que la definición presenta el elemento rendimiento como sinónimo de externalidades positivas que en esencia determina que toda cultura tributaria debería contar con una serie de criterios como lo afirma Díaz J (Ob. Cit.) que deben ser arraigados en la sociedad, tales como compromiso, solidaridad, integridad, responsabilidad, etc, que introduzcan elementos que cambien la percepción que hasta ahora tienen los ciudadanos del sistema tributario.

Por su parte Baldik y Crespo M, citados por Calcaterra R (2002) definen percepción como la imagen o interpretación que un actor determinado tiene acerca de un escenario real, potencial o futuro y de sus circunstancias, relaciones, contenidos y características de interacción motivada o emergente de ella, a la luz de sus propios patrones, intereses y/o condicionantes. Estas reflexiones hasta ahora permiten tener una visión holística del problema y que sirve de fundamento para el estudio en cuestión.

Compartimos la idea de Díaz J (Ob. Cit). El desarrollo de la cultura tributaria debería contribuir a romper con el círculo vicioso de la inmoralidad, al mismo tiempo que mejorará de manera permanente la recaudación fiscal, beneficiando consustancialmente los logros colaterales que la haría mucho bien a nuestra economía y al país en su conjunto.

Sin embargo, a pesar de los múltiples intentos de cambios coincidimos con Moreno J (Ob Cit.) que las universidades como agentes activos deben romper con la cultura del rentismo y del realismo mágico, y desarrollar una cultura de la productividad y la calidad que son valores fundamentales para hacerle frente a los actuales escenarios globales. El autor propone que las universidades suscriban un pacto social para fomentar la cultura ciudadana, los valores éticos y morales y la solidaridad, formar líderes nacionales en la sociedad del conocimiento y reforzar los valores autóctonos para su inserción en el proceso global.

#### **8.4. Experiencias en Venezuela**

A partir de la década de los 80, se inician estudios para mejorar la recaudación y por ende cambiar la manera de pensar del contribuyente respecto a sus obligaciones tributarias, creemos que para implementar la cultura tributaria es necesario el establecimiento de una política coherente entre ellos.

En Venezuela, en el periódico Tributos de fecha 7 de Octubre de 2003, se reseñaron las Jornadas SENIAT para la siembra de la Cultura Tributaria, en tal sentido Vielma Mora, las definió como una auténtica cruzada para sembrar en la población conciencia sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones tributarias, con el objeto de "concientizar, a culturizar con nuestros conocimientos y experiencias a la población acerca de lo importante que es cumplir con las obligaciones tributa-

rias, pero también el que no cumpla con la normativa, el que no entregue factura, el comerciante que deje la caja registradora abierta y no la cierre, por supuesto, los funcionarios deben hacer su trabajo y proceder a establecer las sanciones de ley, de acuerdo con los procesos de fiscalización”. Esta iniciativa se observa que es solo desde la perspectiva del contribuyente y muy poco al Estado. Y también afirmó que el pago de los tributos es la garantía de mejores condiciones de vida para todos. Es la posibilidad de mejorar la educación y la salud de todos, de pagar los salarios a miles de trabajadores.

Otro programa de formación que implanta la Administración Tributaria como su aporte para generar cambios de la cultura tributaria en Venezuela. “El SENIAT va a las Escuelas” entre las estrategias se encuentran obsequiar a los niños unos materiales denominado TICO que le sirva de repaso a lo aprendido en el Aula, pueden preguntar ¿Qué es el SENIAT? ¿Para qué sirven los impuestos? ¿Qué pasa si no pagamos los tributos?; se considera oportuno para sembrar una cultura tributaria desde primeras edades y compartiendo con los futuros contribuyentes algo más que un obsequio, sino un mensaje para engrandecer al país. Se pregunta ¿Estos programas o estrategias son suficientes para implantar una nueva cultura tributaria? ¿Cuáles son hasta ahora sus resultados? ¿Existen indicios de cambio en la sociedad?, ¿Qué fundamentos epistemológicos, axiológicos, sociológicos, teleológicos, deontologías le soportan?

Una vez que los programas que la Administración Tributaria hayan generados resultados positivos, y el Estado utilice los recursos públicos provenientes de la recaudación tributaria se podrá concretar ese proceso de armonía sustentado en compromisos entre los sujetos de la relación jurídica tributaria.

### **8.5. Políticas Tributarias, Capital Social, Responsabilidad Social y Sustentabilidad**

Es evidente que la política de la satisfacción ha sido para beneficiar a una pequeña minoría, quedando la mayoría de los ciudadanos fuera de ella. Según Galbraith (2000) el comportamiento en las últimas décadas ha sido dejar a un lado la política del bienestar y la política del Estado Benefactor. En este aspecto, el Estado venezolano, ha generado indicios de cambios a partir de la década de los 80 en materia de política tributaria, evidenciados en el VIII y IX Plan de la Nación, así como en los Lineamientos del actual Gobierno y han consistido en la creación de instituciones y leyes, reformas de las leyes vigentes con la intención de generar una cultura tributaria de cumplimiento. El papel sustancial del Estado es la subvención de los servicios públicos para garantizar el bienestar social a toda la población y no al sector minoritario de poder, lo cual genera desigualdad, desproporcionalidad, actuación deficiente atribuido en gran medida a la incapacidad, incompetencia o a la conducta perversa en general de políticos y dirigentes concretos.

En otro orden de ideas en Venezuela, no se ha estado ajeno a lo concerniente al capital social, responsabilidad Social y sustentabilidad, es así que en el preámbulo de su Carta Magna (2000) señala “...establecer una sociedad democrática, partici-

pativa y protagónica, multiétnica y pluricultural en un Estado de justicia, federal y descentralizado, que consolide los valores de la libertad, la independencia, la paz, la solidaridad, el bien común, la integridad territorial, la convivencia y el imperio de la ley para ésta y las futuras generaciones, asegure el derecho a la vida, al trabajo, a la cultura, a la educación, a la justicia social..." Los artículos pertinentes en relación a lo arriba enunciado, fueron analizados en capítulos precedentes coincidiendo en afirmar la presencia de los términos Responsabilidad Social (art. 2 y 132); Desarrollo Sustentable (art.127) y ambos términos (art. 326). De esta forma que los términos antes mencionados trascienden los espacios académicos. Cabe destacar que estos términos están presentes desde algunos años a través de Foros sobre Responsabilidad Social Empresarial, tal como se interpreta de alguna de las investigaciones realizadas en el país (Jiménez y Mújica, 2004; Mújica y Blanco, (2005); Mújica, Jiménez, Tortolero y Chacón (2005), entre otros.

### Conclusión

Coincidimos con el análisis en capítulos anteriores sobre la realidad venezolana puntualizada en la siguiente pregunta ¿En que medida esa discursividad acerca de Responsabilidad Social Empresarial y Universitaria, Desarrollo Sustentable y Capital Social, ha tenido repercusión ante la Sociedad venezolana?, siendo pertinente sobre todo cuando son evidentes y palpables algunos síntomas que pudieran obstaculizar y contraponer la fusión de intereses entre los protagonistas sociales tales como los siguientes: es alarmante el alto porcentaje de la fuerza laboral que no gana lo suficiente para comprar la cesta alimentaria, otro porcentaje alto en el sector informal), esto demuestra también como ha sido el comportamiento de la cultura tributaria actual debido a múltiples factores pero sobre todo al desplazamiento de los sectores de la población, poco estímulo a las contribuciones fiscales, los autores consideran, como Moreno J. (Ob. Cit.) la celebración de un gran acuerdo global alcanzar una concepción de *solidaridad social* ese nivel de bienestar social necesario para el cabal desempeño de los actores sociales.

Una cultura tributaria para ser eficiente debe contar con su capital social para ello referimos a Kliksberg B. (2004) en su libro titulado *La Ética y el Capital Social Cuentan*, quien formula algunos comentarios expresados por investigadores, fundamentando el concepto de cultura, argumentando al Capital Social como soporte de la cultura en general y de manera particular a la cultura tributaria.

Putnam Robert, citado por Kliksberg (Ob. Cit.), relaciona el grado de confianza existente entre los actores sociales de una sociedad, las normas de comportamiento cívico practicadas, y nivel de asociatividad que la caracteriza. Estos elementos son evidenciadores de la riqueza y fortaleza del tejido social interno de una sociedad. La confianza actúa como ahorrador de conflictos potenciales. Las actitudes positivas en materia de comportamiento cívico, tales como la cultura tributaria, el cuidado de bienes y servicios públicos todo lo cual contribuyen al bienestar general. La existencia de altos niveles de asociacionismo indica que es una sociedad con capacidades para actuar cooperativamente, armar redes, concertaciones, sinergias de todo orden a su interior.

Para Moreno J (2004) el capital social es un concepto novedoso a la luz de los factores culturales y éticos que condicionan el desarrollo, al contribuir de alternativas apropiadas para impulsar las nuevas políticas para impulsar el crecimiento con equidad social. El concepto de capital social supone un activo social en el entendido que los activos se conectan mediante redes o grupos sociales a los cuales pertenecen, de tal forma que el autor, caracteriza al capital social por la participación y compromiso social, nivel de empoderamiento personal, sentido de comunidad, redes sociales, confianza, reciprocidad e inclusión social

Por su parte Cortázar J (2003) sugiere un conjunto de estrategias educativas, para el desarrollo de una cultura tributaria como vía para contrarrestar la evasión tributaria, tema central de las agendas políticas de los países latinoamericanos, debido al impacto que ejerce precisamente en la estabilidad económica, en las estrategias de desarrollo y en la gobernabilidad.

La lucha permanente de los flagelos de la evasión y elusión fiscal, ocupa hoy el tema central del país, dedicando espacios en las políticas que implantan control y legitimación del cumplimiento tributario. Legitimidad social de la fiscalización o valoración social del incumplimiento tributario, basadas en las percepciones que tiene la colectividad sobre la Administración Tributaria, produce estímulo a la evasión y elusión fiscal, al observar que las percepciones y representaciones de la Administración Tributaria van dirigidas, a los actos de no cumplimiento de las metas de recaudación fiscal y menos aún, a la satisfacción de las necesidades públicas.

## Referencias

Banco Interamericano de Desarrollo (2004). **Progreso Económico y Social. Informe del año 2004**. BID. Washington, D.C.

Calcaterra, R. (2002) **Mediación Estratégica**. 1° edición. Editorial Gedisa S.A. España

Congreso de la República de Venezuela (S/F). Ley de Universidades. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 1.429. 08-09-1970. <http://www.defensoria.gov.ve>

Cortazar, M. (2002) Estrategias Educativas para el Desarrollo de una cultura tributaria en América Latina. Experiencia y líneas de acción. Revista CLAD Reforma y Democracia en Argentina N° 14. Argentina

Diaz, J. (2002). **La Cultura Tributaria como elemento fundamental para aumentar la recaudación fiscal en Venezuela**. Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias.

Galbraith J (2000) **LA CULTURA DE LA SATISFACCIÓN. LOS IMPUESTOS ¿Para Qué? ¿Quiénes SON LOS BENEFICIARIOS?**. 8VA Edición. Editorial A&M Grafic, S.L. España

Jiménez B.; Mujica M. (2004). **Análisis del discurso actual, acerca de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto del Desarrollo Sustentable en Vene-**

**zuela.** Ponencia presentada en el evento internacional denominado XXXIX Asamblea Anual del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración -CLADEA- titulada *Gestión y Competencias frente al Desafío de la Integración de los Mercados*. 20- 22 de Octubre. Año 2004. Puerto Plata, República Dominicana, [www.cladea.org](http://www.cladea.org) y [www.pucmmsti.edu.do](http://www.pucmmsti.edu.do)

Jiménez, M (2001) **Creación de la Cultura Tributaria para el cumplimiento de la obligación Tributaria**. Venezuela

Kliksberg, B. (2004). **La Ética y el Capital Social Cuentan**. 1 edición. Ediciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Venezuela.

XXI Jornadas “J.M. Domínguez Escobar (1996). **El Sistema Tributario Venezolano**. Editorial tipografía, litografía Horizonte C.A. Venezuela

López, F. (1995). **Revista Tributaria** N° 3.

Moreno J. (2004). **El Capital Social nueva visión del Desarrollo**. Venezuela Primera: Del Rentismo a la Sociedad Productiva y Solidaria. 1° Edición. Editorial Texto C.A. Venezuela

Mujica, M. (2005). *Hacia una consolidación de la nueva cultura empresarial de la PyMI*. Ponencia. Seminario Nacional sobre Investigación y Desarrollo en PyMÉS. 15-03-2005. Área de Postgrado de la Universidad Metropolitana (UNIMET), Caracas. Institución Organizadora: UNIMET, con la participación de Investigadores acreditados de la UCV, ULA, UCAB, UNET, UNESR, UCLA y UC, entre otros. [www.unimet.edu.ve/pymes/index.html](http://www.unimet.edu.ve/pymes/index.html) .

Mujica, M; Blanco, R. (2000). **Aproximación a un modelo de gestión para el financiamiento a corto plazo de la Pequeña y Mediana Industria en Venezuela** (Trabajo de Ascenso). Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Mujica, M. et al (2005). **Experiencias de Investigaciones y Desarrollo Regional: Evaluación, Economía y Capital Humano**. Ponencia de Investigación. Seminario Internacional Universidad y Desarrollo Regional. 13 al 15-06-2005. UCLA-CINDA. Barquisimeto. Venezuela

República Bolivariana de Venezuela (2000). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. 24 de marzo de 2000. Caracas. <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>

Vielma, J. (2003) **Jornadas SENIAT para la Siembra de la Cultura Tributaria**. Tributos año 2 N | 61 del 07/10/2003. Oficina de Divulgación Tributaria y Aduanera. Venezuela.

Uztariz, N. (2001) **El Sistema Tributario en Venezuela**. [http://www.fiscalcomunicación.com/div\\_latín\\_v](http://www.fiscalcomunicación.com/div_latín_v)



## CAPÍTULO IX

### *Reflexiones sobre las PyMEs y el Sector Turismo.*

*Autor: Dalia Correa Guía*

Estas notas iniciales presentadas en estas pocas y apretadas cuartillas es un intento por reflexionar la conectividad entre las pequeñas y medianas empresas y el turismo. Este esfuerzo tiene sentido como respuesta a la invitación a participar en el II Seminario Nacional de Investigación y Desarrollo de Pequeñas y Medianas Empresas celebrado en la ciudad de Valencia, Venezuela, en el cual se abordó la problematización de las PyMEs del Sector Turismo, entre otros aspectos. De la investigación documental realizada podemos dar cuenta de que en Venezuela no existen registradas pequeñas y medianas empresas de turismo, a pesar de que hay formas empresariales que entran en esas categorías, no así el caso de otras naciones como España<sup>1</sup> y Brasil<sup>2</sup>, donde se hacen esfuerzos concretos por potenciar las denominadas PYMEs turísticas.

### **Introducción**

Hay numerosos autores que afirman categóricamente que el turismo es una actividad alternativa beneficiosa para aquellas economías deprimidas, especialmente para la de los países en desarrollo. Ya en la década de los ochenta, Lanfant (1980:13) exponía al respecto:

A partir de 1960 surgió la idea revolucionaria de que el turismo internacional debía beneficiar a los países subdesarrollados... En 1963 las Naciones Unidas

---

<sup>1</sup> Ponencia arbitrada presentada en el 2do. Seminario Nacional sobre Investigación y Desarrollo en PyMEs realizado los días 10 y 11 de Noviembre del año 2005 en el Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. CDCH-UC. ASOVAC. Valencia, Venezuela.

<sup>2</sup> Se considera el caso de España por la alta significación que tiene el turismo para esa nación.

<sup>3</sup> El caso de Brasil, porque siendo un país inmensamente rico en recursos naturales, el turismo no se ha desarrollado en consonancia con esa riqueza.

hicieron suya la tesis y proclamaron solemnemente que el turismo puede aportar, y aporta efectivamente, una contribución vital al crecimiento económico de los países en vías de desarrollo.

Adicionalmente a la opinión expresada por Lanfant, si observamos el cuadro No 1, podremos apreciar la participación del turismo en los ingresos mundiales por exportaciones (1998), donde se evidencia la importancia de esta actividad como fuente generadora de ingresos para los países, al situarse como el sector de mayor participación (7,9%) incluso por encima de la industria automotriz.

Para enfatizar la importancia que tiene el turismo a nivel mundial tenemos que en el 2003, según la OMT (2004,2005), las llegadas de turistas internacionales en el mundo alcanzó la cifra de 691 millones de personas, que gastaron más de 514 mil millones de dólares.

Así, el turismo se convierte en una de las actividades económicas que mayores ingresos genera a escala internacional y su dinamismo crea previsiones más que alentadoras para el futuro mediato.

La demanda turística a nivel mundial ha superado fenómenos adversos tales como catástrofes naturales, sanitarias y guerras. Para el 2004 la OMT estimó 760 millones de llegadas de turistas (10% más que el 2003) y para el 2020 unos 1.600 millones de turistas, según la misma fuente.

<b>INGRESOS MUNDIALES POR EXPORTACIONES. AÑO 1998</b>		
<b>Exportaciones de Bienes y Servicios</b>	<b>MM US\$</b>	<b>%</b>
<b>Total Mundial de Exportaciones de Bienes y Servicios</b>	<b>6.738</b>	<b>100</b>
1. Turismo	532	7,9
Ingresos Por Turismo Internacional	441	6,5
Ingresos Por Transporte Internacional	90	1,3
2. Productos de la Industria Automotriz	525	7,8
3. Productos Químicos	503	7,5
4. Productos Alimenticios	443	6,6
5. Combustibles	344	5,1
6. Ordenadores y Equipos para Oficinas	399	5,9
7. Textiles y Prendas de Vestir	331	4,9
8. Equipos para Telecomunicaciones	283	4,2
9. Prod. Industria Extractiva (Excluidos Combustibles)	158	2,3
10. Hierro y Acero	141	2,1

Fuente: Ministerio de Producción y Comercio de Venezuela. (2002). Estadísticas del sector Turismo. <http://www.mpc.gov.ve>

### 9.1. Turismo. Algunas Precisiones Conceptuales

A nivel teórico, el turismo ha sido conceptualizado de distintas maneras. Autores de tradición en el mundo del turismo como Guyer (1905), Shullern (1911), Glucksmann (1929), Borman (1930), Troisi (1942), Arrillaga (1967), Knebel (1974), Fernández Fuster (1978), Gunn (1979), De la Torre (1982), Figuerola Palomo (1985), Boullón (1985) y más recientemente Ponterio (1991) y Flores Sedek (1992) han dado sus definiciones de lo que el turismo significa

No obstante las numerosas y variadas semantizaciones sobre turismo, queremos enfatizar que en nuestro concepto, y dada la experiencia de veinticinco años estudiando este quehacer humano, el turismo puede definirse como un fenómeno complejo, sistémico y multidisciplinario (podiera pensarse como transdisciplinario, en términos morinianos), que se manifiesta como una actividad socio-económica que implica el traslado de personas de su lugar de residencia habitual a otro, por diversas motivaciones (descanso, relax, salud, cultura, entre otras) que generan impactos de carácter ambiental, cultural, social y económico en la comunidad anfitriona.

Esta complejidad del turismo, implica necesariamente una visión sistémica en el tratamiento y replanteamiento del fenómeno. En ese sentido hay algunos autores como Gunn (1979), Leiper (1981), Boullón (1985), Ascanio (1987) y Molina (1991) que han presentado sus distintos enfoques teóricos del turismo como sistema.

Quiero destacar la perspectiva de Alfredo Ascanio (1987:V-8), quien nos presenta un modelo de interrelación entre los componentes del sistema turístico (figura 1) donde se plasma una visión integral de lo complejo que es el turismo. Nos valemos de esta representación teórica para mostrar la importancia del factor empresarial dentro del funcionamiento del sistema.

El modelo de Ascanio muestra, en primera instancia, dos componentes fundamentales: **el ambiente físico empresarial** y el ambiente comunal o humano. El ambiente físico empresarial está constituido por la transportación, **las empresas**, las concreciones (recursos culturales) y los paisajes y recursos naturales. Todos estos elementos deben encontrarse en forma coordinada y van a estar influenciados por el estado de la tecnología. Este ambiente va a generar una imagen determinada, que permitirá darle un carácter específico al lugar turístico en donde se encuentre ubicado.

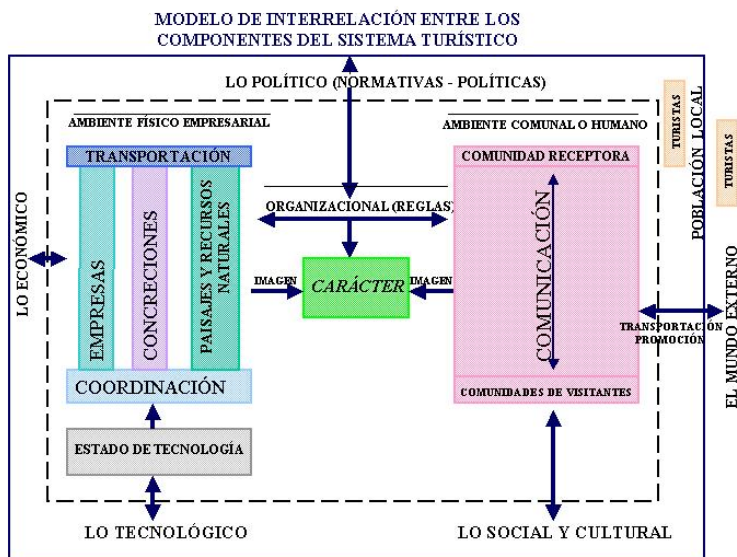
El ambiente comunal o humano está conformado por la comunidad receptora y la comunidad de visitantes. Entre ambas existe una estrecha comunicación, que va a estar influenciada, y a la vez va a influenciar, los aspectos sociales y culturales de ambas comunidades. Este ambiente también estará afectado por la transportación y la promoción que se haga de la comunidad receptora, es decir del destino turístico. El ambiente humano también genera una imagen del sitio turístico, lo que denota un carácter particular del mismo.

Los componentes descritos actúan en un marco organizacional que permite establecer las reglas bajo las cuales deberán comportarse, y que a su vez le imprimen

un carácter al núcleo receptor. Así mismo, van a estar operando en un ambiente en donde lo político, lo económico, lo tecnológico, lo social y lo cultural ejerce gran influencia en cada elemento del sistema. Todos los componentes del sistema turístico son importantes. Para que éste pueda funcionar, sus elementos deben actuar en armonía; cuando uno de los integrantes del sistema presenta debilidades, el resto comienza a funcionar mal. Por ello, es imprescindible darle a cada componente una atención particular, pero bajo una visión holística.

Habiendo aclarado que el estudio del turismo sólo puede hacerse bajo una visión integral del sistema, queremos enfatizar que a efectos estrictamente de análisis, vamos a enfocar nuestra atención en el componente empresarial, dada la intencionalidad de estas reflexiones.

Figura 1



Fuente: Ascanio, A. (1988). Planificación de áreas recreacionales. Universidad de Oriente, Cumaná, Venezuela. Pág. V.8

## 9.2 Las PyMEs en el sector Turismo

### El caso venezolano

Venezuela es un país que ha fundamentado su economía, desde 1928, en la explotación petrolera, lo que ha generado, entre otros efectos, la carencia y/o deficiencia de políticas públicas orientadas hacia otras alternativas de desarrollo socio-económico, distintas al petróleo.

Carrera Damas, en prólogo al libro de Roberto Briceño (1990), señala que estos efectos perversos están referidos a un tipo de formación socioeconómica que se dio en Venezuela a partir de la aparición del petróleo y que propició una conciencia social y económica caracterizada por la expresión “mentalidad rentística”.

Agrega Carrera Damas que en Venezuela, en lugar de una economía nacional, se produjo de manera atropellante una realidad constituida de “urbanización acelerada, marginalidad social, corrupción administrativa agravada, desamparo definitivo del campo, entre otros males”. Hubo también ciertas ventajas derivadas del petróleo como fueron: carreteras, redención de la deuda pública externa, escuelas, hospitales, modernización acelerada de la vida cotidiana, así como la formación de una clase media y el crecimiento y desarrollo de la clase obrera.

Como país perteneciente al llamado Tercer Mundo, específicamente a la clasificación denominada “países exportadores de petróleo”, Venezuela enfrentó una situación novedosa y extraña de riqueza y opulencia, que nos hizo crear la conciencia de que éramos un país inmensamente rico y que no teníamos necesidad de mirar hacia otras actividades económicas. El país tenía para 1979 un ingreso *per capita* de 886 dólares americanos y en general las sociedades exportadoras de petróleo (SEP) -llamadas así por Roberto Briceño León, ya citado,- tenían la posibilidad, por lo menos hasta 1981, de disponer de balanzas de pago altamente positivas, lo cual las hacía diferentes al resto de las naciones subdesarrolladas, creándose el mito de que andábamos cerca de alcanzar el desarrollo.

No obstante, analizando el índice de concentración de las exportaciones de las SEP, el cual es uno de los más reconocidos criterios para evaluar el proceso de desarrollo, nos damos cuenta de que Venezuela ha tenido una alta dependencia del petróleo. Esta situación ha originado una sociedad rentista (en términos sociológicos) en donde la renta petrolera produce, según Briceño León, un fuerte adormecimiento en todas las actividades económicas internas y un desinterés en las actividades productivas, al dirigirse la atención al logro de la renta.

Agrega Briceño León que las ganancias de la empresa petrolera son de tal magnitud, que hacen irrisorias las ganancias de cualquier otra actividad económica, así éstas puedan considerarse como buenas en otro contexto económico.

No obstante lo anterior, en Venezuela, a partir de la recomendación CEPALINA de sustituir el modelo basado en las importaciones (crecimiento hacia fuera) por la creación de un desarrollo industrial interno (crecimiento hacia adentro), comenzaron a crearse organizaciones públicas de promoción de la industria, dado el papel del Estado como propulsor y planificador del desarrollo.

Es así como empieza a generarse un proceso de industrialización y regionalización en Venezuela, que sirve de plataforma para crear pequeñas y medianas empresas.

Sin embargo, en la tradición de las PYMEs venezolanas no se observa evidencia de llamar pyme, por ejemplo, a una pequeña posada o a una agencia de viajes y turismo.

Quizá la razón obedezca a que a pesar de que el turismo fue denominado tradicionalmente como la “industria sin chimeneas”, esto no es del todo cierto. En términos de ubicación de los sectores, el turismo pertenece al sector servicios, llegándose incluso a proponer un famoso cuarto sector, denominado cuaternario, para incluir allí todas las actividades conexas al fenómeno turístico.

Si bien es cierto que Lundberg (1977) hace casi treinta años manifestaba que el turismo es un negocio y que en la literatura se habla de producto turístico para denotar la “producción” del sector, también lo es el hecho de que ese producto es atípico, ya que nos es susceptible de ser empaquetado ni transferido.

El turismo más que una industria es la prestación de un servicio para la satisfacción de las necesidades de los turistas.

En ese sentido podemos comprender el que en Venezuela no haya tradición de “PYMEs turísticas”, a pesar de que existan pequeños y medianos negocios dedicados a esta actividad, tal es el caso de las posadas.

Para el diseño de las políticas públicas de atención a las PYMEs, Venezuela cuenta actualmente con el Instituto Nacional para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria, INAPYMI (antiguamente llamado Corpoiindustria), cuya misión es “Garantizar el apoyo, fomento, promoción y recuperación de la Pequeña y Mediana Industria como factor fundamental de la dinámica productiva del país, optimizando sus niveles de productividad, calidad y competitividad, fomentando el empleo y contribuyendo eficazmente con el crecimiento económico productivo, sostenido e integrado de la nación”.

En el directorio de industrias que con alcance nacional tiene el INAPYMI no se encuentra registrada ninguna PYMI con naturaleza turística, ni siquiera en estados con tradición como Mérida y Nueva Esparta. A mi modo de ver esto obedece al hecho de que en el País existe un organismo dedicado de manera exclusiva al turismo, como lo es el Ministerio de Turismo (MINTUR), el cual es el ente encargado del registro de las empresas que conforman el Sistema Turístico Nacional.

Por otra parte, el gobierno bolivariano ha revalorizado la idea del cooperativismo, reedificándolo como fuerza de asociatividad protagónica en el nuevo modelo productivo de la nación, lo cual resta fuerzas a la PYME como forma empresarial.

Con relación a esta nueva puesta en escena del cooperativismo, el Ministerio de la Economía Popular ha creado la denominada misión “Vuelvan Caras”, que bajo el paradigma del desarrollo endógeno, busca garantizar condiciones para el ejercicio de la participación comunitaria y el empoderamiento de las comunidades organizadas para que desarrollen, entre otras, las potencialidades turísticas de sus regiones.

Se hechan así las bases para potenciar cooperativas turísticas, mediante la estrategia del frente turístico, con lo cual se hará más infrecuente en el discurso venezolano la denominación "PYMEs turísticas"

### **El caso español**

El turismo, en el caso de España, representó después de la Segunda Guerra Mundial, la oportunidad de recuperarse económicamente. No obstante, es a mediados de los años sesenta cuando se consolida como país eminentemente turístico, tomando importancia sus recursos humanos en su estructura ocupacional, agrícola hasta aquellos momentos.

En España, el turismo, como es de conocimiento generalizado, es el primer sector generador de empleo, tanto directo como indirecto, contando para 1998 con un millón doscientos mil puestos de trabajo, que dieron lugar a dos billones de pesetas en salarios brutos, según reseña el Instituto de Estudios Turísticos de ese país.

Si bien es cierto que la actividad turística es la primera en aportar al PIB español, también lo es el hecho de que el país tiene una estructura empresarial muy atomizada.

El modelo de desarrollo del turismo español fue cimentado sobre la expansión poco planificada de instalaciones de alojamiento centradas en el área mediterránea, en función de atender el mayor número posible de turistas procedentes del centro y norte de Europa.

Esta situación trajo consigo, según el Instituto Nacional de Estadísticas (1994) una estructura empresarial fragmentada, con escasa capacidad para la renovación de las instalaciones, cualificación del personal, así como renovación tecnológica.

En la actividad hotelera las empresas han proliferado bajo la fórmula de personas jurídicas y estructuras familiares. Se trata de PYMEs que conforman el mayor volumen del sector, en el que predominan las ayudas familiares y las pequeñas unidades de producción, según se desprende de las estadísticas del sector, donde para 1997 la mayoría de las empresas turísticas se concentra en la categorías de 1 a 2, o ningún asalariado.

Existe coincidencia entre los pequeños y medianos empresarios del turismo español al afirmar que las PYMEs han tenido escaso apoyo del capital financiero a la hora de solicitar financiamiento para proyectos de renovación y desarrollo del sector. Esta situación los ha hecho crecer bajo una gran dependencia de las ayudas oficiales y tener dificultades con el financiamiento externo, el cual ha traído en consecuencia la incursión de proyectos bajo la iniciativa de agentes extranjeros o ajenos al turismo, que compiten deslealmente con las PYMEs turísticas españolas.

Angeles Rubio (2001) manifiesta que es tan sólo a partir del año 1996 cuando se busca, mediante la cotización en la Bolsa, un sistema de financiamiento ajeno al crédito bancario y al ahorro.

Se comienza también en esta fecha la participación de los trabajadores en el capital de algunas empresas turísticas, tal es el caso de hoteles NH.

Sin embargo, hay un elemento que a nuestro juicio va a desfavorecer a las PYMES turísticas españolas, representado por una intencionalidad en la óptica de la empresa nacional, en cuanto a potenciar la creación de grandes tour operadores autóctonos que puedan hacerle frente a la embestida de los tour operadores europeos, buscando asegurar así la productividad de la industria turística española.

Otro grave problema que confrontan las PYMES turísticas españolas, especialmente las pequeñas, es el referido a la formación del talento humano. Prácticamente es nula la inversión en formación, dado que las PYMES tienden a competir a través del precio reduciendo gastos sociales.

Creemos que las PYMES turísticas españolas deben buscar un modo de fortalecerse, ya que la integración europea ha precipitado serias amenazas para el turismo español, tales como la equiparación monetaria o de las calificaciones profesionales, lo cual pone al descubierto los bajos niveles de explotación de un tejido empresarial acostumbrado a la competencia a través del precio y no de una mejor calidad en el servicio.

### **El caso de Brasil**

Brasil, a pesar de ser uno de los más países más ricos en naturaleza y más grande del planeta, no ha tenido un desarrollo turístico cónsono con las fortalezas que posee; afortunadamente, los brasileños conscientes de estas debilidades de su industria turística se han dedicado a diseñar y ejecutar proyectos de fortalecimiento de sus pequeñas y medianas empresas.

Un ejemplo, dentro de los varios que existen, y que tomaremos como evidencia de lo expresado, es el caso del estado de Minas Gerais, que en el 2003 preparó, con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo, un Plan Estratégico de Turismo.

El Plan destacó que, a pesar de la proximidad de los Estados de Sao Paulo y Río de Janeiro, los mayores mercados emisores del mercado nacional (33% de los viajes internos: algo menos de 20 millones de viajes), y puerta de entrada de buena parte del turismo internacional (casi el 50% del turismo extranjero llega por São Paulo, 1.6 millones en 2002), el potencial turístico de la Estrada Real no se había aprovechado hasta el momento por falta de organización del sector y de promoción adecuada.

No obstante, en la Estrada Real existe una masa crítica de oferta formada por: 688 establecimientos de alojamiento de los que el 44% son hoteles, el 40% pequeños hoteles llamados *Pousadas* y el 7,7% Hoteles Fazenda (en propiedades rurales); 494 restaurantes y 300 pequeños negocios de venta de comida (*lanchonetes*); más de 100 salas aptas para reuniones y 270 guías turísticos.

Una de las limitaciones más destacadas para que la Estrada Real se consolide como un destino turístico es que la mayoría de las empresas son PYMES de pro-



iedad local, poco profesionalizadas, que no pertenecen a asociaciones sectoriales, y no están organizadas para llevar a cabo una acción efectiva de marketing.

En consecuencia, las empresas dependen de una demanda espontánea, principalmente nacional, que se concentra en los periodos vacacionales, y la ocupación media de los establecimientos de alojamiento es muy baja (25-30%).

Dichas PYMEs requieren establecer mecanismos de colaboración y mejorar su habilidad para desarrollar y comercializar servicios y productos turísticos competitivos, de calidad adecuada, dirigidos al mercado nacional e internacional.

En atención a esta situación, y en el marco del plan de turismo, se creó el Proyecto Estrada Real – Red de Pymes Turísticas, cuyo fin es contribuir a aumentar la competitividad de las PYMEs turísticas a lo largo de la Estrada Real. Y cuyo propósito es organizar una red de PYMEs turísticas, un clúster de empresas que trabajan juntas, desarrollando y comercializando de forma proactiva productos turísticos adaptados a los requerimientos del mercado.

Esta red estará basada en un sistema de marcas de productos/servicios, definidas a partir de estándares de calidad y aspectos diferenciadores de la oferta, que supondrán valor agregado para el destino y su gama de producto, facilitando la acción de marketing.

Las diferentes marcas estarán basadas en la marca Estrada Real, y la iniciativa se complementará con un sistema de comercialización conjunta de las empresas que se adhieran a la red. Este enfoque es una forma de trabajar en clúster que responde a las particularidades del turismo, un sector en el que el producto está fragmentado y se requiere colaboración entre los operadores de los diferentes servicios.

Es innegable que el desarrollo de una red de PYMEs del tipo que se propone en este proyecto brasileño supone un esfuerzo de profesionalización, de mejora de la coordinación entre los diferentes actores y exige estructuras de precios y de negociación más complejas.

Es un proceso que requerirá de cierto tiempo, los brasileños lo saben. Será más difícil que vender servicios sueltos y servir a una demanda espontánea pero, a la larga, les permitirá un mayor control del negocio por parte del sector turístico local, representado por las PYMEs.

### **Para concluir**

El desarrollo de las llamadas PYMEs turísticas se da por desigual en los casos de los países referenciados en este trabajo. Por supuesto que la cultura, la dinámica socio-económica y el modelo desarrollista imperantes en cada uno, son condicionantes sine cuanon de estas diferencias.

En la discursividad empresarial venezolana el término PYMEs turísticas es poco utilizado, prácticamente es nulo su uso. Creemos que esta tendencia se mantendrá ya que

el término que está siendo puesto en escena es el de cooperativas turísticas, formas asociativas que propenden a la emergencia de un nuevo estilo de organización productiva, que focaliza la concepción del desarrollo en la preeminencia de la gente sobre las mercancías.

En el caso español, las PYMEs juegan un rol preponderante en la empresa turística, pero presentan debilidades importantes en materia de competitividad y cualificación del talento humano requerido para su operatividad. Están amenazadas por la visión de los empresarios españoles de enfatizar la creación de grandes tour operadores que puedan entrar a competir, en igualdad de condiciones, con los macro operadores europeos. A nuestro modo de ver, los pequeños y medianos empresarios turísticos deben dejar de temerle al apoyo del estado español y comenzar a aprovechar las ventajas que éste les concede en materia de financiamiento y cualificación.

Brasil, por su parte, si bien no cuenta con una PYME turística sólida, está haciendo grandes esfuerzos por potenciarla, entendiendo que en estos tiempos de globalización, el color y sabor locales son los que imponen la marca de un destino turístico diferenciado y que las pequeñas y medianas empresas, así como las artesanías, son vitales para hacer la diferencia.

Finalmente, quiero expresar que hay organizaciones, tanto locales como internacionales, que ante la necesidad de vigorizar las economías nacionales, han potenciado el desarrollo turístico, entendiendo que las PYMEs son un pilar fundamental en esa tarea.

## Referencias

Ascanio, A. (1988). **Planificación de áreas turísticas recreacionales**. Universidad de Oriente, Programa de Postgrado en Planificación Turística. Cumaná, Venezuela.

Boullón, R. (1985). **Planificación del espacio turístico**. Editorial Trillas: México.

Briceno León, Roberto (1990). **Los efectos perversos del petróleo**. Caracas: Fondo Editorial Acta Científica Venezolana y Consorcio de Ediciones Capriles C.A.

Briceno León, Roberto (s/f). **Venezuela siglo XX. Visiones y Testimonios**. Caracas: Ediciones de la Fundación Polar.

De La Torre, Óscar (1982). **El turismo. Fenómeno social**. Fondo de Cultura Económica. México.

Fernández Fuster, Luis (1978). **Teoría y técnica del turismo**. (Tomos I y II). Editora Nacional, Colección Mundo Científico: España.

Figuerola, Manuel (1985). **Teoría Económica del turismo**. Editorial Alianza: España.

Flores Sedek, Miguel (1992). **Introducción a la teoría y técnica del turismo I**. Vadell Hermanos Editores: Valencia, Venezuela.

Gunn, Clare (1979). **Tourism Planning**. New York: Crane, Russak and Compan Inc.

Lanfant, Marie Françoise. (1980). Introducción. El turismo en el proceso de internacionalización. **Revista internacional de ciencias sociales**, XXXII (1). Paris, Francia.

Leiper, Neil (1981). “**Towards a cohesive curriculum in tourism; The case for a distinct discipline**”. Annals of Tourism Research, vol. VIII, nº 1. U.S.A.

Gobierno Bolivariano de Venezuela. Ministerio de Producción y Comercio (2002). **Estadísticas del sector Turismo**. [www.mpc.gov.ve](http://www.mpc.gov.ve)

Gobierno Bolivariano de Venezuela Ministerio de Información y Comunicación. (2005). **La misión vuelvan caras**. [www.mci.gov.ve](http://www.mci.gov.ve)

Gobierno Bolivariano de Venezuela Ministerio de Información y Comunicación. (2005). **Cooperativismo. Expresión de la conciencia colectiva**. Publicación del MCI. Caracas, Venezuela.

Molina, Sergio (1991). **Conceptualización del turismo**. Editorial Limusa: México.

Organización Mundial del Turismo (julio 2004-enero 2005). **Barómetro del Turismo Mundial**. [www.world-tourism.com](http://www.world-tourism.com)

Responsabilidad Social: Su inherencia con las MicroPyMEs,  
el Turismo y las Escuelas Universitarias de Gerencia.

Este libro se terminó de imprimir  
en el mes de junio de 2006.



**BlueCube**<sup>®</sup>  
digital services

Blue Cube Digital Services

Tlf. (0241) 831-6093

Cel. (0412) 492-8413

(0414) 585-1616

[www.bluecube.com.ve](http://www.bluecube.com.ve)

[bluecube@cantv.net](mailto:bluecube@cantv.net)

Valencia, Estado Carabobo  
Venezuela

Esta obra, está conformado por Documentos presentados y discutidos en distintos espacios académicos tanto nacionales como internacionales, con énfasis en el Discurso acerca de la Responsabilidad Social, involucrando a la actividad del Turismo, al Igual que algunas reflexiones vinculantes al sector de la Pequeña Mediana Empresa y las Microempresas, y su concepción de la Sustentabilidad. También se reflexiona en torno a la necesaria Inducción del Fuerza Laboral Activa en Zonas consideradas de Potencial Turístico, para su incorporación al Sistema de Producción de Bienes y Servicios en el país a través de su Capacitación para atender los requerimientos en aras de su Desarrollo Endógeno.

Los Autores de la obra, parten del planteamiento de diversos autores vinculando temáticamente distintas expresiones Discursivas: Responsabilidad Social, Desarrollo Endógeno, Capital Social, Actividad Turística, entre otras, que van a vincular con el papel de las Escuelas Universitarias de Gerencia al respecto y la Manera con que lo asumen, al igual que las distintas normativas que van emergiendo alrededor de esta discursividad.

La presente Obra pretende, generar una discusión acerca del conocimiento contextualizado, alrededor de la postura asumida por los Actores Sociales al respecto. Este libro recoge algunos avances de las investigaciones que realizan sus Autores, quienes son Docentes-Investigadores de la Universidad de Carabobo y de otras prestigiosas Universidades Nacionales, tales como: Universidad Simón Bolívar, Universidad Arturo Michelena, entre otras. Adscritos a la Maestría en Administración de Empresas, Mención Gerencia y a la Unidad de Investigación del Postgrado, Miembros Activos de las Líneas de Investigación Gestión de la Pequeña y Mediana Empresa y de Epistemología de las Ciencias Administrativas, y Adscritos a la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública, Programas y Dependencia adscritas a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



FACES



**AsoVAC**  
Asociación Venezolana  
para el Avance de la Ciencia  
Capítulo Carabobo

Línea de Investigación  
Gestión de la Pequeña,  
Mediana Empresa y la Microempresa  
Postgrado de FACES-UC