



GESTIÓN SOCIAL EN EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO

(Social Management In Massive Consumer Companies)

Sila Chávez

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE. Venezuela

Sila.chavez@urbe.edu

Violeta Pérez Ruz

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE. Venezuela

vperezruz@hotmail.com

Nilayvi Stephanni Barrientos

Universidad de Buenos Aires. Argentina

nilayvi@gmail.com

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue analizar la gestión social en empresas de consumo masivo sustentándose en los postulados de Alayar (2006), Pérez (2009), Marcuello y otros (2007), entre otros. Para lograr este objetivo se desarrolló un estudio de tipo analítico y documental. La población estuvo conformada por una serie de documentos, entre lo que se destaca libros y artículos científicos que guardan relación con las temáticas analizadas. Como instrumento se diseñó una guía de observación la cual sirvió para recopilar los datos de interés para el estudio. Los datos fueron procesados empleando análisis de contenido enfocado en los aspectos de interés de la investigación. Los resultados permitieron interpretar que en las empresas se requieren una gestión social fortalecida que implique un aprendizaje para los miembros de la organización, el cual les permita participar en los procesos que conduzcan al logro de objetivos, siendo importante canalizar de manera adecuada las opiniones críticas y sugerencias que estos deseen aportar y verificar que estén orientadas al bienestar de la empresa.

Palabras Claves: gestión social, políticas, estrategias, objetivos, empresa.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze social management in mass consumption companies based on the postulates of Alayar (2006), Pérez (2009), Marcuello and others (2007), among others. To achieve this objective, an analytical and documentary study was developed. The population consisted of a series of documents, among which books and scientific articles that relate to the issues analyzed are highlighted. As an instrument, an observation guide was designed, which was used to collect the data of interest for the study. The data was processed using content analysis focused on the aspects of research interest. The results allowed to interpret that in the companies a strengthened social management is required that implies a learning for the members of the organization, which allows



them to participate in the processes that lead to the achievement of objectives, being important to channel in an appropriate way the critical opinions and suggestions that they wish to provide and verify that they are oriented to the welfare of the company

Keywords: social management, policies, strategies, objectives, company.

INTRODUCCIÓN

Desde sus orígenes la sociedad ha buscado la solución de las necesidades fundamentales del ser humano mediante la creación de diversas instituciones dedicadas, entre otras cosas a funciones específicas, es así como las empresas u organizaciones son creadas para proporcionar a la sociedad bienes o servicios quedando legitimada su existencia, dichas empresas debían utilizar entes que le permitieran incrementar sus objetivos incorporando a todo el equipo de trabajadores en la toma de decisiones y relacionándolo al entorno social con el cual potencialmente se relacionan.

En este sentido, las empresas constituyen sistemas sociales cooperativos ya que están compuestas de personas puestas en relación con el propósito de trabajar operativamente para alcanzar así un objetivo común, dicho capital humano constituye un activo de enorme valor en la organización y su dirección o gestión será de gran trascendencia, si se consigue aprovechar al máximo las capacidades individuales de cada miembro de la organización y se combinan con los esfuerzos realizados por todos ellos conjuntamente con sus necesidades así se garantizara el éxito de la empresa.

Por otro lado, en el desarrollo de las organizaciones se han implementado distintas formas de administrar, en este sentido la gerencia social, que está compuesta por aquellos procesos planificados de desarrollo social, cultural, económico y político soportados en la organización las cuales son de gran importancia puesto que se consideran disciplinas orientadas al proceso interior de las empresas con formas particulares de actuaciones y de generar diversos niveles de relación entre los sujetos que participan de ellas, y los objetivos en común que ellos persigan ya que estos son determinantes para brindarles una mejor calidad de vida laboral.



Después de lo anterior expuesto se deduce que el factor humano es el recurso más importante en las organizaciones, por eso es necesario brindarles las herramientas o condiciones para que ellos realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz y así obtener un mayor rendimiento en sus labores, y una mayor calidad en los proyectos planteados por la empresa, por lo tanto la gestión social dentro de las instituciones es de suma importancia ya que la misma le brinda al trabajador en primer lugar un sentido de pertenencia y en segundo lugar lo incentiva a un mayor desempeño de sus actividades o funciones.

Cabe decir, que la gestión social es todo trabajo o servicio orientado al beneficio de cualquier institución u organización para aplicar dicha gestión se deben tomar en cuenta las posibilidades de ejecución como lo son los recursos, viabilidad, presupuesto, coherencia, entre otros. Esto en conjunto con las personas interesadas en la solución de cualquier problemática que afecte a la empresa. Los objetivos son de gran importancia ya que estos constituyen las metas que se pretenden lograr. El objetivo general que se persigue con la incorporación de la gestión social en la organización es conseguir el pleno desarrollo de las personas que allí laboran en el ámbito social y de esta manera contribuir al más amplio bienestar social de la institución.

Como ya se ha aclarado en este marco de apertura y crecimiento el sector de servicios de consumo masivo no ha escapado de la mundialización económica, ya que este sector se ha desarrollado en gran magnitud considerándose uno de los primeros sectores de economía a nivel mundial, la gestión social a nivel empresarial, es algo novedoso y en estos últimos años está adquiriendo una nueva dimensión por el especial interés que conlleva, ya que esta le brinda a los trabajadores la posibilidad de incorporarse y participar en la toma de decisiones en la organización.

En este mismo sentido, la gestión social avanza cada vez más en el terreno de lo público y lo privado, esto se debe a las exigencias que se presentan en el mundo especialmente en lo social donde cada vez toma más importancia el ser humano dentro de la organización es por lo tanto de suma importancia mencionar la relación de dicha gestión a las políticas sociales, económicas que viven las organizaciones en Venezuela, con el fin de apoyar, facilitar y disminuir los problemas que se



presentan dentro de las mismas, elaborando proyectos gestionándolos, evaluándolos y ejecutándolos, para alcanzar los objetivos propuestos.

Cabe mencionar, que la gestión social es de gran importancia, ya que por medio de esta se logra un mayor desarrollo ciudadano además a través de esta se crean valores dentro de la organización estableciendo una cultura de corresponsabilidad y de aceptación a la diferencia, permitiendo así el desarrollo de la organización siempre que se logre establecer una buena planificación la cual permita la participación de los trabajadores, un mayor desarrollo humano y de esta manera se alcancen los objetivos establecidos.

Es importante mencionar que para implementar la gestión social en las organizaciones es necesario lograr un cambio en la manera de pensar del equipo de trabajo mediante la induciéndolos a la aceptación de nuevos puntos de vista, esto se debe hacer tomando en cuenta que el factor humano es el más importante del negocio y cualquier cambio de la estructura de la organización impacta de forma directa el desempeño de sus actividades y su relación con su entorno laboral. En tal sentido, la gestión social posibilita el desarrollo de la ciudadanía y permite la creación de una cultura de corresponsabilidad de aceptación a la diferencia, del dialogo, de la información, y la aplicación del conocimiento para el progreso.

Fundamentación teórica

Gestión Social

Si bien el concepto de gestión social se ha venido desarrollando desde principios de los años setenta, no existe una definición única y comúnmente aceptada. Se trata de un concepto en desarrollo, que por su propia naturaleza, es dinámico, variable en el tiempo, en el espacio, y entre las distintas empresas, en función de las cambiantes expectativas de los actores clave. Según Alayar (2006), los cambios asociados a la evolución del concepto, más las numerosas iniciativas y organizaciones preocupadas por el tema, han hecho que el concepto de gestión social, en un principio atribuible a una actividad eminentemente filantrópica, sea hoy una filosofía inmersa en la gestión empresarial y en las nuevas formas de hacer negocio.

La interpretación que se haga de la gestión social tal como señala Carvajal



(2008), influye en el diálogo entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Por tanto, propicia como resultado diferentes implicaciones, según la visión de las distintas partes, en cuanto a la legitimidad, las obligaciones y el impacto de los estándares de gestión social, por ejemplo, hay que tener cuidado a la hora de entender y definir el término.

Esto se debe a que en ocasiones se le equipara, erróneamente, sea con filantropía interna o el simple cumplimiento de la ley. Una empresa socialmente responsable es aquella que se preocupa del bienestar de sus clientes internos, es decir, las personas que trabajan en ella, así como por sus clientes externos como lo son los clientes, proveedores y la comunidad. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con interlocutores.

Por otro lado, para Pérez (2009), la gestión social interna puede definirse como la obligación hacia la sociedad asumida por las empresas, en la cual las empresas u organizaciones con categoría de socialmente responsables van a maximizar sus efectos positivos.

Considerando lo planteado, se interpreta que la gestión social es el compromiso que asumen las empresas u organizaciones a través de sus planes estratégicos con las necesidades que emanan de su comunidad interna (trabajadores, cadena del negocio) y externa (comunidad adyacente, gobierno local, sector productivo) más allá del beneficio inmediato y de la generación de riqueza. Ambos conceptos coinciden plenamente en tomar en cuenta la existencia de otros aparte de la organización misma como tal.

Para efecto de esta investigación, la gestión social es el comportamiento de las organizaciones, con el interés de actuar bajo los lineamientos de sus valores, contribuyendo a la solución de los problemas sociales, económicos, educativos y ambientales, entendiendo a las empresas como participes de la responsabilidad, por sus políticas o la carencia de las mismas, por sus sistemas de dirección y por una serie de costumbres y vicios empresariales que le alejan de una actuación responsable que mida la consecuencia de sus actos.



En este sentido, la gestión social presenta varios enfoques y ellos proyecta el punto de vista de diferentes tendencia cada uno de los enfoque es válido, cabe señalar que las organizaciones de negocios modernas, ya no son instituciones puramente económicas, estas forman comités de acción política y se enfrascan en otras actividades parte del proceso político para su propio beneficio.

Elementos de gestión social

En virtud de que las empresas de consumo masivo en el municipio , ejercen un impacto significativo en la sociedad, el cumplimiento de la gestión social pretende mantener y mejorar el bienestar general de su personal, razón por la cual se debe analizar como base de ella la respuesta social y las obligaciones sociales.

Desde la perspectiva de la comunidad, estas tendencias le asignan una responsabilidad cada vez mayor en materia de servicios, tecnología y bien permanente. De acuerdo con todos estos postulados, la política de gestión social de estas empresas, es la capacidad que tienen las mismas, de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos.

Por su parte Pérez (2009), señala que existen de cinco procesos considerados claves para la gestión social, como lo son: deber social, solidaridad, corresponsabilidad, respeto por los derechos humanos, fomento del capital humano, respondiendo socialmente así, ante la propia comunidad y el país donde está inserta. Para cumplir con la responsabilidad se ha formulan políticas relacionadas con el desarrollo de las instituciones, en virtud de crear, conservar, distribuir, transformar, transferir y aplicar servicios con el fin de desarrollar el talento creador.

Por tanto, la gestión social se relaciona con aquellos recursos que implica el desenvolvimiento del personal, así como del ambiente donde se encuentra la empresa. De hecho, la esencia de la responsabilidad interna presupone el desarrollo de las capacidades de quienes laboran en la organización.

Apoyo a terceros

Los elemento relacionados con la gestión social, sirven para responder a los cambios que ocurren en el entorno y que son parte de la realidad cotidiana



de la organización. Las estrategias de gestión social, según Pérez (2009), permiten que la empresa sobreviva reaccionando ante los cambios del entorno; sin embargo, no le ofrece ventajas competitivas ante otras empresas. En el ámbito de la gestión social, una estrategia se vislumbra en el grado de eficiencia y eficacia de una organización para cumplir con las responsabilidades sociales, a mayor grado de eficiencia, mayor será el grado de sensibilidad social y del cumplimiento de su deber para con la colectividad.

Sobre este particular, el citado autor, señala que la organización que desarrolla estrategias para el cumplimiento del gestión social es tan eficaz como eficiente para cumplir con sus responsabilidades sociales si no malgasta los recursos de la organización en ese proceso, en detrimento de su sensibilidad social.

De esta forma, determinar las responsabilidades sociales que debe cumplir la organización y decidir cómo hacerlo, representa decisiones críticas de trascendencia en el mantenimiento de niveles óptimos de respuesta a los cambios del entorno político y social.

Gestión social compartida

La gestión social compartida, surgen, según Carvajal (2008), cuando existe la necesidad de resguardar los activos de la empresa, los mercados, clientes y proveedores. En un mercado competitivo todas las empresas pueden sufrir ataques de sus rivales, el objetivo de una estrategia defensiva es la de reducir el riesgo de un ataque y disminuir el impacto negativo. En el ámbito de la gestión social, las políticas de solidaridad surgen cuando la responsabilidad es asumida como una obligación social con implicaciones éticas. En este sentido, el autor citado, afirma que los gerentes de las organizaciones tienen que trabajar con gestión social

Esto con la finalidad de mejorar el bienestar de su grupo de interés, conformado por todos aquellos individuos y grupos que, directa o indirectamente, sufren las consecuencias de una decisión, la solidaridad surge de la responsabilidad que demuestre la persona como un valor que se constituye en la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o a cumplir un



trabajo sin presión externa alguna

Asimismo, posee dos vertientes: una individual y una colectiva. Individualmente es la capacidad que tiene una persona de conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes, colectivamente es la capacidad de influir en lo posible, en las decisiones de una colectividad. Dentro de esta perspectiva, se puede inferir que la solidaridad puede ser reconocida y asumida voluntariamente por la empresa, y de manera coactiva, Puesto que la misma se encuentra consagrada como uno de los principios fundamentales de la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999).

En consecuencia, las organizaciones deben realizar esfuerzos voluntarios por cumplir acciones y obras sociales dirigidas a la promoción humana en función de un sistema de valores éticos definidos dentro del entorno donde se encuentra. Sobre este particular, las comunidades en la actualidad cuentan con la auditoría social como mecanismo de control; creencias relacionadas con los aspectos fundamentales de los planteamientos políticos, económicos y jurídicos de los grupos sociales.

Para efectos de la investigación, el personal de gestión social y formación de las empresas objeto de estudio, debe asumir la gestión social más allá de la simple obligación, es decir, no sólo cumplir con aquellas funciones o actividades dispuestas en la normativa legal vigente, sino también cumplir con su rol social y buscar la satisfacción de las necesidades inmediatas del personal que ellas laboran, desarrollando labores solidarias de forma continua y permanente en beneficio de los miembros de dichas organizaciones, con el fin de mejorar la calidad de vida y la formación de los entornos sociales donde están situadas las organizaciones.

Gestión social de ejecución propia

Gestión social de ejecución propia, según Martín (2008), sirven como promotoras del cambio organizacional y hacer que la competencia tenga que cambiar al ritmo que imponga la empresa. Las estrategias de corresponsabilidad permiten que las empresas sean competitivas, a través de procesos de gestión social.



En el ámbito de la gestión social, Alayar (2006) plantea que gestión social de ejecución propia deben considerar los siguientes elementos: (a) compromiso de las empresas; (b) decisión voluntaria; (c) beneficios para la sociedad y público de interés; (d) conducta ética; (e) desempeño ambiental; y (f) adaptabilidad.

La gestión social desde una visión de ejecución propia como explica el citado autor, vislumbra una postura corporativa que se vincula a la creencia en valores éticos, que guían la conducta empresarial de cada compañía y la relación que ella desarrolla con su entorno. Entre estos valores que propenden la corresponsabilidad se encuentran, los derechos humanos, el bien común, la solidaridad, la transparencia y la honestidad. Esto como señala el autor, no sólo se promueven cumpliendo las leyes quienes pretenden asumir esta Gestión social, actuando de forma positiva y proactiva.

Desde el punto de vista de la gestión social, en la política debe prevalecer en todos los niveles y modalidades del sistema, los valores éticos, por tener como finalidad el pleno desarrollo de la personalidad y el logro de hombres sanos, así como el mejoramiento de la comunidad, factor primordial del desarrollo del país.

Características de la gestión social

La gestión social, para Pérez (2009), es el stock de conocimientos y habilidades humanas más bien referidas a la educación, formación y escolaridad adquirida. Una mayor gestión social aumenta la productividad de la mano de obra. Cuanto más rápido y equitativo sea el proceso de acumulación de gestión social, se tenderá alcanzar procesos de crecimiento económico sostenido, resolver el problema de la cantidad y calidad de empleo resolver el desequilibrio externo y disminuir el grado de la pobreza y la desigualdad en la distribución de ingresos.

En este mismo orden de ideas, el autor citado, afirma que la gestión social es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de los trabajadores. Estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia, elementos



necesarios para desarrollar o conseguir el perfil requerido de un trabajador o de un profesional.

Asimismo, Marcuello y otros (2007), relacionan la gestión social, con el conjunto de conocimientos, habilidades, capacidad de, información, destrezas, que se alcanzan a través de la educación y que elevan el rendimiento y la productividad, a la vez, estas definiciones las vinculan únicamente al desempeño netamente económico de las personas en una organización.

De lo anterior, se puede señalar que la gestión social, va a estar representado en una empresa por el conocimiento que posee cada individuo. Siendo sobre la base de todo gestión social que se encuentran las actitudes, y es a partir de ellas que surgen las conductas de las personas, y como toda conducta se puede modificar, las mismas a través del desarrollo del gestión social la empresa pueden dirigir las personas desde el mundo interno de la organización hacia el desarrollo de propuestas de gestión social.

En torno a esto, cabe señalar que para el fomento de la gestión social se hace indispensable un proceso de formación del mismo, que es hacer que el conocimiento esté dispuesto a la cualificación de los recursos humanos y sociales, que giren alrededor de un solo objetivo, que permita beneficiar a la población y al desarrollo colectivo de la sociedad.

La gestión social ligada al desarrollo del conocimiento, le da sentido al hecho de que los procesos de formación permiten el crecimiento intelectual de las personas, el conocer y el reconocerse, la evolución mental y la preparación para comprender y entender los complejos fenómenos sociales en los cuales el ser humano está implicado.

Estrategia de iniciativa empresarial

Las estrategias de iniciativa empresarial, deben ser contentivas de sensibilidad social, comenta Pérez (2009), que la iniciativa empresarial es, además, anticipadora y preventiva de las acciones contra la moral; común por tanto las empresas deben prever las necesidades futuras de la sociedad y tomar medidas para cumplirlas. Como miembros activos de la sociedad, las empresas



tienen la iniciativa empresarial de participar en la elaboración de planes para la resolución de problemas y retos.

Considera Alayar (2006), que una sociedad debe organizarse para velar por su bien común de corto y largo plazo. Un gobernante, por ejemplo, debería decidir cuál es el número máximo de pescadores que pueden explotar el lago sin poner en riesgo su sustentabilidad como fuente de alimento.

En el criterio del autor citado las necesidades sociales son siempre urgentes, pero no hay que confundir urgencia con inmediatez. Lo inmediato es muchas veces necesario, pero nunca suficiente en este tema. Igualmente urgente es apuntar a los temas de fondo, temas que muchas veces sólo se puede enfrentar desde una perspectiva lo más amplia posible y en conjunto con la totalidad de la problemática. Ese es el principal rol al cual está llamado a ejercer el auténtico empresario.

Al respecto, en las empresas de consumo masivo, deben tener en cuenta los valores; entendidas como estructuras del pensamiento pre configuradas en el cerebro como especie humana de cara a la supervivencia. Así mismo, se entiende que son medios adecuados para conseguir la finalidad. Por ello, al hablar de valores es importante diferenciar entre los valores finales y los valores de tipo instrumental.

Los valores instrumentales son modos de conductas adecuados o necesarios para llegar a conseguir las finalidades o valores existenciales. En este orden de ideas, la palabra valor tiene tres (03) significados diferentes pero complementarios, como lo exponen Pérez (2009), en su dimensión ético estratégica, se refiere a los valores como aprendizajes estratégicos en la elaboración de planes de carácter social, relativamente estables en el tiempo, como una forma de actuar mejor que su opuesto con el objeto de lograr un fin; en su dimensión económica, relativo al criterio de evaluación de algo y en su dimensión psicológica, hace referencia a la valentía para lograr un objetivo.

Asimismo, los autores antes mencionados diferencian entre los valores y los valores éticos, como los medios para lograr fines. Aquí se hace referencia a los valores como los contenidos éticos, que evolucionan y cambian según



las estructuras sobre los cuales se fundamenta la normativa ,las concepciones prácticas, misión y visión de una empresa.

Estrategia de desarrollo

Hasta hace pocos años, la gestión social en el desarrollo económico y social era un tema altamente polémico, objeto de fuertes controversias, fácilmente susceptible de rápidos etiquetamientos ideológicos. Según Carvajal (2008), Una de sus descalificaciones más frecuentes era considerarla integrante del reino de las «utopías» sin sentido de realidad.

Actualmente se está transformando en un nuevo consenso pues, gran parte de los organismos internacionales de mayor peso están adoptando la participación como estrategia de acción en sus declaraciones, proyectos, e incluso en diversos casos están institucionalizándola como política oficial. Sobre este tópico el autor citado plantea que el desarrollo local es un proceso participativo en el cual las empresas están dispuestas a emprenderlo y para ello deben ser capaces de diagnosticar de manera participativa las necesidades relevantes que existan en su territorio.

Diseñando junto a los actores sociales una gestión social que contenga planes táctico-operativos, y proponga políticas de desarrollo, identificando los recursos humanos existentes para aprovecharlo de manera racional el resto de los recursos fundamentado en la educación, los valores éticos y culturales autóctonos.

En cuanto a la participación social, Carvajal (2008), implica los siguientes aspectos:

- “1-** La incorporación de la población en la discusión, decisión, sostenimiento, realización y control de los proyectos para el desarrollo local, especialmente en aquellos en los que, como segmento específico, se encuentren más directamente implicados.
- 2-** Incorporación de los pobladores locales en la definición de sus gobiernos locales y en su fiscalización.
- 3-** La realización de estos procesos de manera organizada, o crecientemente organizada, sin implicar desgastes organizacionales



ni disipación de capital social.”

En efecto, participar es un concepto complejo y dinámico que remite más a un proceso que a un estado o a una meta. Por lo que podría referirse a niveles de participación. Pero también la participación puede ser un medio para una meta, lo cual incluye la formación de líderes en un proceso participativo más complejo que la propia decisión de participar, es decir, se habla en este caso de la autogestión empresarial.

De igual manera como señala Martín (2008), el cumplimiento de las necesidades internas fortalece el proceso de aprendizaje de los trabajadores hacia la responsabilidad social de la organización, de los procesos de información, propone un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, así como una mayor diversidad de recursos humanos. Presupone además la existencia de igualdad en el trato y perspectivas profesionales.

Estrategia competitiva

Con la denominación estrategia competitiva, para Pérez (2009), se conoce internacionalmente a la ciencia del conflicto; una disciplina innovadora que recoge los conocimientos con que cuenta la humanidad para intentar hallar soluciones a uno de sus problemas ancestrales: la conflictividad. Junto con los problemas políticos y ambientales, los conflictos forman parte de los retos con que nace este nuevo siglo. Conflictos que llegan no sólo al campo de las relaciones internacionales, sino también al ámbito diverso del conocimiento, de las relaciones sociales y personales en su sentido más amplio.

Este movimiento, pensado originariamente como una alternativa “al juicio para resolver los conflictos, actualmente se ha extendido a otras áreas como la empresaria, laboral, escolar, ampliando su perspectiva en el sentido de obtener una adecuada gestión del mismo, entendiendo por ello no sólo su resolución sino también su prevención y administración.”

De la Alayar (2006), define la estrategia competitiva, como la capacidad para relacionarse con la sociedad, con elementos sustanciales para impulsar su modernización y lograr que, en el marco de la eficacia y eficiencia, se cuente



con un aparato tanto consistente como fortalecido que contribuya a respetar las libertades. En ese orden de ideas, para el autor citado se requiere la participación de los empleados en la gestión para que sea comprendida como un proceso de progreso, que provoque una mejora en las prácticas sociales en cuanto a un buen uso de los recursos, una mayor atención a las necesidades de las empresas, aprovechando plenamente el potencial de la desconcentración para acercar a la empresa a dicha comunidad además de mejorar la prestación de servicios permitiendo una mayor participación ciudadana.

Este tema ligado a la formación de líderes y la autogestión por parte de la empresa, que también explica Martin (2008), ocupa un lugar relevante en las ciencias sociales actualmente, buscando una relación empresa -sociedad diferente, donde el individuo deje de ser objeto para trocarse en sujeto, imprimiendo nuevos horizontes sobre cómo construir sociedades democráticas, dentro del marco legal de su ordenamiento jurídico.

Principios de gestión social

Para Martin (2008), el desempeño del cargo y el clima organizacional representan factores importantes en la determinación de la gestión social. Estos factores indican que, si la calidad de vida es pobre, conducirá a la alineación del empleado y a la insatisfacción, a la mala voluntad, a la reducción de la productividad y a comportamientos contraproducentes.

Muchos investigadores se han preocupado por indagar acerca de elementos que logren definir de manera clara la gestión social, entre ellos se puede nombrar a Walton citado por Alayar (2006), el cual plantea que existen una serie de elementos que integran ,la gestión social, nombrados a continuación:

- 1) Compensaciones adecuadas y justas:** se refiere a que, el salario recibido por el trabajador sea suficiente para mantener un estándar razonable de vida. La remuneración que recibe cada empleado debe estar acorde al desempeño del mismo dentro de la organización, de tal forma que, exista una equidad entre la actividad realizada y la compensación recibida por el trabajador.
- 2) Condiciones de trabajo saludables y seguras:** la salud y seguridad de los



empleados constituye una de las principales bases para la preservación de la fuerza de trabajo adecuada, de tal manera que, la higiene y la seguridad en el trabajo son dos actividades íntimamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales del trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud en los empleados.

3) Desarrollo profesional: el trabajo está relacionado con la autoestima del empleado, ya que, este posee conocimiento y se le debe permitir el desarrollo de sus habilidades para un eficaz desenvolvimiento dentro de la organización, de tal manera que el trabajador se sienta involucrado dentro de la misma.

4) Identificación con la empresa: es vital dentro del entorno laboral que el trabajador se identifique con su empresa y como parte del grupo, ya que, la relación existente entre los compañeros de trabajo debe ser de apoyo uno con los otros y evitar de esta forma posibles conflictos. El ambiente debe estar libre de prejuicios destructivos, ya que juega un papel esencial en la gestión social.

5) Participación: el trabajador dentro de la organización debe exigir una serie de derechos que formando parte de la misma se convierten en obligatorios. El empleado tiene acceso a la distribución equitativa de premios. Todo esto logra involucrarlo dentro de la empresa y por lo tanto, aumenta la identificación organizacional del mismo.

6) Espacio de vida y trabajo: el trabajo no debe afectar la vida personal del empleado ni su relación con la familia, la organización debe brindar un bienestar que otorgue satisfacción en las labores que este realiza. Esto significa que, los requerimientos de trabajo incluyendo programas, presupuesto, asuntos urgentes, no se tomen del tiempo de ocio o del familiar como algo cotidiano, es decir, el trabajo no debe atentar contra la estabilidad emocional y familiar del empleado. La empresa debe respetar el tiempo que los trabajadores tienen establecido como libre para su uso personal.

7) Relevancia social de la vida laboral y familiar: el empleado debe percibir la responsabilidad de la organización tanto para él, como para la sociedad, la actividad que realiza la empresa debe contribuir al orgullo del empleado.

Una vez que el empleado forma parte de la organización, es importante que la



empresa brinde ciertos beneficios que lleguen a satisfacer a sus trabajadores tanto en el ámbito personal y profesional, como en un nivel general, de manera que, el empleado se sienta a gusto al formar parte de la organización.

Políticas sociales

La políticas sociales es en la actualidad, uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de las políticas sociales. Marcuello y otros (2007), refiere que a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre las políticas sociales, no puede hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

Aun así, las políticas sociales vienen siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. El interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

“Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo. Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias. Relación posible entre satisfacción y clima organizativo. Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización. Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal. Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida.”

Sobre este asunto, Martin (2008), define las políticas sociales, como la diferencia de la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que piensan que deberían recibir. La políticas sociales es más una



actitud que un comportamiento. En este caso, las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés, las políticas sociales como reacciones, sensaciones y sentimientos.

Otra concepción de las políticas sociales propuesta por Marcuello y otros (2006), la ubican como una actitud y se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad.

Mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. Las políticas sociales según estos autores, es como el sentimiento positivo, o de agrado, que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas.

Políticas públicas

Las políticas públicas, según Carvajal (2008), están constituidas por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal, por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo; sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

Aunque las motivaciones están muy ligadas a las necesidades, una misma necesidad puede dar lugar a distintas motivaciones y viceversa. Por ejemplo, una necesidad fisiológica, como puede ser la de alimentarse, puede originar una motivación fisiológica, o pasar a una motivación de estima, en cuyo caso, querría satisfacer su necesidad alimenticia en un restaurante de lujo, y no en cualquier sitio.



El comportamiento motivado proviene normalmente de una necesidad no satisfecha, y se obtiene a través de diversos incentivos que pueden estar representados por productos, servicios o personas. Tal como señala Alayar (2006), existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en él, es decir, que se origina en estímulos internos o externos.

El comportamiento no es casual ni aleatorio, siempre está dirigido u orientado hacia algo. Según este autor, los factores que influyen para que en el orden laboral políticas públicas y la satisfacción se den, o se den a medias y sea permanente el desafío de aumentarla, son: factores intra- personales: a) Inteligencia, instrucción y gestión social: cuanto más alto, más exigentes y variadas deberán ser las tareas. b) Coincidencia de la vocación con la tarea desempeñada c) Situación económica: la selección es más “fina” si no hay condicionamientos económicos. d) Permiso interno para disfrutar y crear.

Comunicación política

La comunicación política según Marcuello y otros (2007), es la herramienta que tiene la organización para comunicar a la sociedad en su conjunto, su aporte en materia de recursos humanos y su relación con la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse. De esto se desprende que la información que se brinda tiene impacto interno (empleados y proveedores) y externo (la sociedad, los inversores y accionistas).

Dentro de ese marco los autores antes citados, la comunicación política, como la expresión de las organizaciones que permiten avaluar el cumplimiento de la misión, la responsabilidad social asumida como herramienta de gestión y control, permite mejorar los procesos para optimizar los objetivos estatutarios..

Por su parte Pérez (2009), refiere a la comunicación política, como un sistema de diagnóstico que integra los estudios analíticos que aportan información parcial sobre la situación social y económica de la empresa, incluyendo las condiciones de trabajo. Se puede definir como la recapitulación de una serie de datos que permiten apreciar la situación de la empresa en el dominio social.



La comunicación política, por tanto, cuantifica los datos sociales de la empresa, tal como el balance financiero cuantifica el estado de gestión de la tesorería de la misma. Los indicadores que conforman esta la comunicación política, serán útiles tanto como base de partida en la elaboración de un programa de prevención, como para su seguimiento y control.

Se expondrán a continuación, y siguiendo el criterio de Marcuello y otros (2007), la comunicación política debería aportar información que permitiera:

“Velar porque los recursos humanos sean gestionados con la misma atención y el mismo rigor que los recursos financieros. Detectar los costes sociales excesivos y, sobretudo, los costes ocultos de la empresa. Prevenir los riesgos sociales. Garantizar la calidad de la información.”

La comunicación política constituye una metodología construida con el propósito de: conocer de manera sistemática las acciones de responsabilidad social de la empresa; para medir cuantitativa y cualitativamente su actuación; evaluar permanente y sistemáticamente su acción; identificando aquellos programas de gestión social que desarrolla.

Consideraciones Finales

Los principios de gestión social han sido utilizados como indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo, enfatizando que para lograr niveles elevados de calidad y productividad, las organizaciones requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos y que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones. Para ello, se requiere una preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. En la actualidad, este concepto incluye tanto aspectos físicos y ambientales, como aspectos psicológicos

Este tipo de sensibilidad social que debe estar contenido en estrategia de iniciativa empresarial podría llamarse de alto nivel, pues corresponde al espíritu que no sólo debiera tener un gobernante sino que cualquier movimiento social y/o político debería manifestarlo, pues no basta con responder ante la urgencia de lo inmediato y ni siquiera con empoderar a las personas, también es necesario



proponer y llevar a cabo políticas para distribuir apropiadamente los recursos, asignar las prioridades y cautelar los intereses de todos del sitio de trabajo.

Cabe destacar, que la gestión social en las empresas de consumo masivo no solo está determinada por las necesidades, valores y expectativas, estructura organizacional y políticas internas de la organización, sino también, y sobre todo, por la actuación sistémica de las características individuales y organizacionales. Para que se logren los objetivos establecidos de gestión social en las empresas de consumo masivo debe darse una buena motivación organizacional, y así el ente social, es decir, los trabajadores pasan a formar parte importante al momento de exponer estrategias a beneficio máximo de la organización.

La gestión social fortalecida genera en las empresas de consumo masivo un clima de confianza y respeto mutuo en el que el individuo tenderá a aumentar sus contribuciones y a elevar sus oportunidades de éxito psicológico, y la administración tenderá a reducir mecanismos rígidos de control. Por otra parte, la importancia de las necesidades humanas varía según la cultura de cada individuo y organización.

El resultado de la gestión social es que esta brinda a la organización herramientas que permitan la solución de problemas que puedan presentarse dentro de la misma, con el fin de obtener un mayor beneficio económico y social el cual se logra administrando de forma adecuada los recursos permitiéndole mantener su trayectoria que está orientada al desarrollo productivo para ello, es necesario la utilización de estrategias que permitan garantizar el éxito en las actividades que se realizan dentro de la organización.

Referencias Bibliográficas

Alayar, M. (2006). **Gestión social**. Buenos Aires. Argentina

Asamblea Nacional Constituyente (1999), **Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela**, Gaceta Oficial 36860. Venezuela.

Carvajal, A. (2008). **Planeación participativa Ediciones Granier**. Barcelona. España.

Marcuello, C.; Bellastas Perez, A.; Marcuello, S. (2007). **Empresas de inserción social CIRIEC**. España.



Martin, A. (2008). **Métodos de gestión social empresarial**. Pirámides. Madrid. España

Pérez, R. (2009). **Administración de las empresas**. Areces, Madrid. España.