

La frase: “Somos una gran familia”, resume el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Familiar venezolana Alfonzo Rivas & Compañía y evidencia que...

*La frase: “Somos una gran familia”, resume el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Familiar venezolana Alfonzo Rivas & Compañía y evidencia que para que las Empresas Familiares sean exitosas en el tiempo, deben construir fuertes lazos de confianza, compromiso, apoyo y lealtad entre sus integrantes, según asegura la autora de este artículo.*

---

Al intentar definir el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), muchas descripciones surgen en el contexto académico. Sin embargo, ninguna abarca lo amplio de su espectro. Lo que nos aproximará a entender su real significado, será el nivel de conciencia y compromiso que los ciudadanos y las empresas adopten ante esta disyuntiva. Podemos decir que la RSE surge ante la necesidad de analizar y darle respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el papel que se espera que las empresas deban cumplir dentro de la sociedad en la que operan?. Respuesta, que amerita una profunda reflexión y en muchos casos, un cambio de paradigma.

Algunos autores señalan que una empresa es Socialmente Responsable por el simple hecho de generar ganancias para sus accionistas, producir bienes y servicios útiles para la sociedad y crear fuentes de empleo. Sin embargo, otros defienden la tesis que la RSE es mucho más que eso y exhortan a las empresas a no concentrarse únicamente en obtener beneficios económicos, sino también en tomar acciones en el ámbito de lo social y ambiental.

En 1984, Edward Freeman desarrolló la llamada teoría de los grupos de interés la cual sostiene que lo que determina el éxito y la sostenibilidad de las empresas a largo plazo son las relaciones que éstas mantengan con sus grupos de interés (internos y externos). Estos grupos abarcan a todos aquellos individuos que mantienen relación con la organización y que pueden afectar o ser afectados por las actividades de la empresa. Con referencia a lo anterior, la RSE se puede dividir en dos tipos: interna y externa.

La RSE interna es aquella que involucra a los grupos de interés que inciden directamente en las operaciones internas de la empresa (accionistas, gerentes y trabajadores) así como la

atención a los procesos de elaboración de los productos y el impacto que tienen en el medio ambiente. Entre las principales responsabilidades internas destacan: El promover una comunicación eficiente y transparente entre sus miembros, hacer uso racional y eficiente de los recursos, emplear un sistema equitativo de remuneraciones y promover el desarrollo profesional y humano.

La RSE externa es aquella que involucra a los grupos de interés externos de la empresa como lo son: Los proveedores, clientes, acreedores, gobierno, sociedad y el medio ambiente. Entre las principales responsabilidades externas están: El ofrecer productos de excelente calidad a precios razonables, cumplir con los compromisos que exige la ley, colaborar en la solución de los problemas de la comunidad donde opera la empresa y reciclar los desechos.

Lo interesante de este concepto es el de destacar que la empresa no es un ente aislado, sino que está inmersa en un tejido social con el que debe relacionarse. Por esta razón, creemos que el fundamento de la RSE debe ser el de la búsqueda del bien común que abarca precisamente todos los grupos de interés que señala Freeman.

En las Empresas Familiares, este concepto toma mayor fuerza en la medida en que la visión a largo plazo se convierte en una de las características más importantes que diferencian a estas instituciones. Diversos autores sostienen que al hablar de RSE en las Empresas Familiares se pueden observar dos puntos de vista opuestos que son:

- Una visión popular y en cierto modo despectiva, que asocia a la Empresa Familiar con ciertas cualidades y comportamientos como el nepotismo, la anteposición del bien de la familia al de la empresa, la falta de disciplina sobre beneficios y resultados etc. En este caso, se concibe al directivo como un individuo cuya conducta es económicamente racional y que está orientada a satisfacer sus propias necesidades e intereses. Por otro lado, encontramos una visión asociada a valores como la calidad del producto, el respeto y protección de los empleados, la preocupación por la reputación, una orientación al largo plazo etc. En este caso, se concibe al director como un servidor, cuya conducta es de índole colectiva y está motivada por necesidades que van más allá de las estrictamente económicas.
- En países con gobiernos autocráticos existen ejemplos de lo que puede suceder si la visión de la Empresa Familiar es limitada. En estos casos, los gobiernos han expropiado empresas con el apoyo de la mayoría de sus trabajadores. Sin embargo (aunque en menor proporción), también observamos casos en que los trabajadores han rechazado las expropiaciones exigiendo respeto a la empresa privada y al trabajo honesto y productivo. Valdría la pena preguntarse: ¿Por qué esta diferencia? ¿Qué es lo que se presume puede haber sucedido en cada situación?.

En la Empresa Familiar venezolana Alfonzo Rivas & Compañía, la visión colectiva de su dirección se ha mantenido vigente desde su fundación. Esto le ha permitido superar con éxito, cinco procesos de sucesión consolidando a esta organización como una de las más importantes del país. La llamada política de gerencia de puertas abiertas y la creación de una estructura gerencial lo más horizontal posible, pretenden generar mayor transparencia y confianza entre sus colaboradores. La frase: “Somos una gran familia”. M. Alfonzo (Directora principal), resume el sentido de solidaridad y trato humano que la familia empresaria tiene para con sus colaboradores y que representan su activo más importante.

Para que las Empresas Familiares sean exitosas en el tiempo, deben construir fuertes lazos de confianza, compromiso, apoyo y lealtad entre sus integrantes que permitan unir esfuerzos para superar los cambios y dificultades que se presenten. Igualmente, se requiere invertir en el desarrollo de programas que contribuyan al bienestar común de la sociedad y sus colaboradores. Sólo con una visión de tipo colectiva y de largo plazo lograrán alcanzar los niveles de reputación y legitimidad necesarios para su sostenibilidad.

AUTOR:

Aranzazu Anso Lloret