

## PRINCIPIOS Y PRAXIS GERENCIAL EN LA ECONOMÍA SOCIAL VENEZOLANA: UNA VISIÓN DE LAS CAJAS DE AHORRO DEL ESTADO LARA

Torrealba, Gloria<sup>1</sup> | Lucena, Yamileth<sup>2</sup>

### RESUMEN

*Este estudio responde al propósito de analizar la congruencia entre los principios que guían a las cajas de ahorro del Estado Lara y los principios generales de la Economía Social, así como develar el impacto de estos últimos principios en la praxis gerencial de las organizaciones analizadas. La orientación metodológica de este trabajo es cualitativa, de tipo fenomenológico-hermenéutico. Como técnica de obtención de información se utilizó la entrevista en profundidad, con la participación de tres directivos de cajas de ahorro del Estado Lara, en calidad de actores sociales clave. Los hallazgos del estudio reflejan que las cajas de ahorro se apegan, de manera general, a la generación de beneficios sociales a favor de los asociados, al fomento del ahorro y a la democracia, lo que implica que siguen parcialmente los principios de la Economía Social, mas no como un acto de reconocimiento consciente de dichos principios. Igualmente, se evidencia que los mismos ejercen una influencia limitada en la praxis gerencial de las entidades analizadas, en la cual se observan ciertos rasgos de flexibilidad e innovación en materia de prestación de servicios, sin embargo, prevalecen características tradicionales en aspectos como la estructura organizativa, la comunicación y la toma de decisiones.*

*Palabras claves: Principios y Valores gerenciales; Economía Social; praxis gerencial en la Economía Social; identidad de la Economía Social; cajas de ahorro venezolanas.*

## MANAGEMENT PRINCIPLES IN VENEZUELAN SOCIAL ECONOMY: A VISION FROM SAVINGS BANKS OF LARA STATE

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the coherence between the principles guiding the savings banks of Lara State and the general principles of social economy, as well as reveal the impact of those principles in the management practice of the analyzed organizations. This is a qualitative, phenomenological-hermeneutical study. In-depth interview to three directors of savings banks from Lara State was used to obtain the information. The study shows that the savings banks adhere, in general, to the generation of social benefits for its associates, promote savings and democracy. It means that savings banks partially follow the Social Economy principles, but not as a conscious recognition act of those principles. Similarly, they have a limited influence on the management practice of the companies analyzed which certain flexibility and innovation features in service delivery are observed. However, traditional features prevail in areas such as organizational structure, communication and decision-taking.*

*Key Words: Management principles and values; Social Economy; Management practice in Social Economy; Social Economy identity; Venezuelan savings banks*

<sup>1</sup> Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (Venezuela) E-mail: tgloria@ucla.edu.ve

<sup>2</sup> Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (Venezuela) E-mail: ylucena@ucla.edu.ve

## 1. Introducción

Los principios y valores forman parte de una temática de vigorosa presencia en el debate sobre las tendencias y desafíos gerenciales en la sociedad de la información. Se trata de la ética de los negocios, tópico cuya relevancia se afianza en la propia dinámica de la complejidad y que, a criterio de Cortina (2004: 36-37) resulta *“clave para el buen funcionamiento de la actividad empresarial y de la vida social y política en su conjunto”*

El auge de la ética de los negocios se sustenta en diferentes líneas argumentativas, entre las cuales destaca la idea de que las buenas prácticas, apoyadas en los valores, tienen un significado estratégico, ya que permiten integrar a todos los trabajadores de la organización, a fin de que se sientan identificados con el proyecto de la misma y desarrollen un sentido de identidad organizacional que impulse el logro de los objetivos corporativos. Además, ante la nueva realidad de los mercados competitivos y cambiantes, las organizaciones requieren apoyarse en planteamientos de largo plazo centrados en valores, así como “fidelizar” a los clientes, con base en actuaciones que generen confianza (Izquierdo, 2000, citado en Cortina, 2004).

De igual forma, autores como García (2004) subrayan el significado de los valores organizacionales, como fuente de creación de capital social y como mecanismo que permite responder a las exigencias de humanización de la gerencia, aspectos que enlazan directamente con el enfoque del pensamiento complejo.

De acuerdo a Morin (2006, citado en Márquez, 2012), el pensamiento complejo nutre, por sí mismo a la ética, dando lugar a la ética de la solidaridad, que resulta ineludible en la conducción de procesos gerenciales centrados en el ser. Por tal razón, la ética se torna fundamental para la dinámica gerencial compleja, en cuyo contexto se impone la reflexión sobre los valores y principios que guían las decisiones y comportamientos de los gerentes (Cortina y otros, 1998, citados en Márquez, 2012).

Si bien la incorporación de la ética como elemento inherente a los procesos gerenciales representa un desafío para las empresas en el marco de la gestión actual, para las entidades de la Economía Social, en cambio, la presencia de valores y principios que dan cuerpo a una identidad sectorial, forma parte de la tradición de estas instituciones. La ética organizacional es, por tanto, inherente a la naturaleza de estas entidades, puesto que están regidas por un conjunto de principios declarados, que se consideran universales y que definen sus códigos de conducta y sus objetivos. Además, la orientación del referido sector hacia objetivos de índole social, supone el apego del mismo a valores de carácter ético que permiten dar soporte a tales propósitos.

A la luz de los planeamientos anteriores, podría decirse que la propia naturaleza de las entidades de la Economía Social, las hace más adaptables a las exigencias de la gerencia orientada hacia la ética organizacional. Sin embargo, entre los estudiosos de

la Economía Social persisten ciertas preocupaciones en relación a la necesidad de profundizar y fortalecer los principios y valores de este sector, para evitar que sus rasgos de identidad sean banalizados (Monzón y Chaves, 2012).

En el marco de estas inquietudes, cabe preguntarse si los principios de la Economía Social tienen impacto más allá de las meras declaraciones formales y si logran, en efecto, como sostienen los estudiosos de los valores y principios (Durán, 2008; García, 2014), influir en las formas de dirección de las entidades del sector, de tal suerte que den lugar a unos rasgos gerenciales propios de dichas organizaciones.

De cara a las inquietudes planteadas en torno a los principios de la Economía Social, este trabajo enfoca aspectos relacionados con el arraigo de los mismos en el contexto venezolano y la existencia de prácticas gerenciales sustentadas en dichos principios. Concretamente, la investigación se enfoca en las cajas de ahorro venezolanas, adoptando como población de estudio el segmento de las entidades de este sector establecidas en el Estado Lara, con respecto a las cuales se formulan las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son los principios por los cuáles se guían las cajas de ahorro del Estado Lara?
- ¿Los principios reconocidos por las entidades analizadas concuerdan con los principios generales de la Economía Social?
- ¿Los principios de la Economía Social tienen impacto en las prácticas gerenciales de las cajas de ahorro del Estado Lara?

Con el ánimo de dar respuesta a las incógnitas formuladas, este trabajo se planteó los siguientes propósitos de investigación:

- Identificar los principios que guían a las cajas de ahorro del Estado Lara.
- Analizar la congruencia entre los principios que guían las cajas de ahorro del Estado Lara y los principios Generales de la Economía Social.
- Identificar rasgos de la praxis gerencial de las cajas de ahorro del Estado Lara.
- Analizar la relación que guarda la praxis gerencial de las cajas de ahorro del Estado Lara con los principios de la Economía Social.

Esta investigación es de naturaleza cualitativa, de tipo fenomenológico-hermenéutico y está basada en la aplicación de entrevistas en profundidad, así como, en la técnica de grupos focales, ésta última con orientación específica al propósito de develar los rasgos de la praxis gerencial en el contexto de las entidades analizadas. El estudio se encuentra en desarrollo, en razón de lo cual, los resultados presentados en este artículo tienen carácter preliminar y sólo muestran hallazgos derivados de la aplicación de las entrevistas.

La estructura de este trabajo incluye, en primer término, un apartado que contiene los referentes teóricos de la investigación, entre los cuales se incluyen: una sucinta revisión de los rasgos de la Economía Social y sus principios; una breve caracterización de las cajas de ahorro venezolanas, como sector objeto de estudio; así como, algunos basamentos relacionados con los principios y valores organizacionales, derivados, principalmente del enfoque de la Dirección por Valores (García y Dolan, 1997). A continuación de los referentes teóricos, se presenta el planteamiento metodológico del trabajo, seguido de los hallazgos preliminares del mismo. Por último, se presentan algunas reflexiones finales, a título de conclusiones sobre los aspectos abordados en este trabajo.

La contribución fundamental de esta investigación consiste en aportar elementos para develar las orientaciones axiológicas de las cajas de ahorro venezolanas, como elementos filosóficos capaces de nutrir las prácticas gerenciales del sector, aspectos sobre los cuales no existen desarrollos de carácter teórico ni evidencias de naturaleza empírica.

## **2. Referentes teóricos**

### ***2.1 La Naturaleza de la Economía Social y sus Principios***

La Economía Social es un fenómeno con una prolongada trayectoria histórica (Barea Tejeiro, 2002; Cano López, 2002). Sin embargo, a partir del último tercio de la centuria pasada ha experimentado un notable crecimiento en el contexto europeo e, igualmente, ha despertado un considerable interés en la esfera política y de la investigación social (Monzón, 2006). Como parte del entusiasmo motivado en los círculos académicos, se han realizado esfuerzos por definir esta esfera, delimitar su ámbito e identificar sus objetivos.

Estas iniciativas no han estado exentas de dificultades. No obstante, se han alcanzado puntos de coincidencia de cara a la delimitación conceptual del sector, travesía que culminó en la emisión de la Carta de Principios de la Economía Social, suscrita por las entidades agrupadas en la Conferencia Europea Permanente de Cooperativas, Mutualidades, Asociaciones Y Fundaciones (2002). Este documento constituye la más reciente caracterización de la Economía Social y contiene los principios de aceptación general del sector. Los mismos se incluyen a continuación:

- Primacía de la persona y del objeto social sobre el capital.
- Adhesión voluntaria y abierta.
- Control democrático de sus miembros desde la base.
- Conjunción de los intereses de los miembros, usuarios y/o del interés general.
- Defensa y aplicación del principio de solidaridad y responsabilidad.

- Autonomía de gestión e independencia respecto a los poderes públicos.
- Destino de la mayoría de los excedentes a la consecución de objetivos a favor desarrollo sostenible, de los servicios a los miembros y al interés general.

Chaves y Monzón (2000) sostienen que el moderno concepto de Economía Social, que se afianza en los principios expuestos, está inspirado en el sistema de valores y los principios de actuación del cooperativismo histórico.

Al margen de los aspectos que resultan obvios en la declaración de principios expuesta, es pertinente puntualizar algunos rasgos de la Economía Social que se desprenden de tal pronunciamiento. En primer lugar, se debe señalar que, desde el punto de vista formal, las entidades de la Economía Social están constituidas, en general, como sociedades de personas y no como sociedades de capital (Faura *et al.*, 2003; citado en Barea Tejeiro *et al.*, 2002).

En segundo término, es pertinente destacar que en el espíritu de la Economía Social prevalece el interés del servicio a personas sobre el objetivo de retribuir el capital (Jeantet, 2002, p. 24); así como el reparto de los excedentes en base a criterios que ignoran las aportaciones de dinero hechos por los socios (Alfonso, 1999).

Por último, se debe precisar que la alusión a la idea de excedentes contenida en el cuerpo de principios de la Economía Social legitima los valores de racionalidad económica en el ámbito de este sector y da sustento a la dualidad de objetivos de la Economía Social, en la cual se conjugan la rentabilidad social y la eficiencia económico-financiera.

## **2.2 Las Cajas de Ahorro Venezolanas en el Marco de la Economía Social**

Las cajas de ahorro venezolanas son compatibles en su objeto, principios y conformación societaria con el modelo de la Economía Social, lo que es reconocido formalmente por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y por la Ley que rige a estas asociaciones (República Bolivariana de Venezuela, 2010).

Las entidades en referencia son asociaciones civiles sin fines de lucro y de carácter social que agrupan trabajadores vinculados entre sí por una relación de dependencia común respecto a un empleador, o por la afiliación a un gremio profesional.

Los asociados de las cajas de ahorro entregan fondos a las mismas en calidad de aportaciones patrimoniales y son, a la par, los encargados de administrar e invertir los recursos de estas instituciones, al tiempo que actúan como usuarios exclusivos de los servicios prestados por estas instituciones. A la vista de esta caracterización, es posible afirmar que las asociaciones analizadas se insertan en la esfera de las organizaciones de interés mutualístico, según la clasificación de las entidades de la Economía Social



establecida por Gui (1991). En la mayoría de los casos, las organizaciones analizadas también reciben aportes del empleador o gremio con el cual están vinculadas las personas que las conforman.

Estas entidades otorgan préstamos a sus asociados aplicando, generalmente, tasas de interés inferiores a las vigentes en el mercado de crédito. Por otra parte, pueden realizar algunas inversiones financieras para obtener ingresos que incrementen su patrimonio; e igualmente están autorizadas por la ley que las rige (2010) a desarrollar proyectos sociales orientados a las materias de vivienda, servicios asistenciales, educación y recreación.

La Ley que regula el funcionamiento de las cajas de ahorro las define como entidades sociales, pero a la vez les exige realizar inversiones que generen óptimos rendimientos (Ley de Cajas de Ahorro, Fondos de Ahorro y Asociaciones de Ahorro similares, 2010, Art. 43), aspectos en los cuales queda reflejada la dualidad de objetivos sociales y económicos de las asociaciones estudiadas.

## **2.3 Principios, Valores y Gestión Empresarial**

### **2.3.1 Definición de valores y principios**

Los valores y principios están indisolublemente relacionados en el plano de la ética y, específicamente en el marco de ética de los negocios. En tal sentido, plantea Romero (2006) que la ética es el conjunto de principios y valores que hace más humana y meritoria la convivencia entre los hombres. La relación entre ambos conceptos es tan estrecha que resulta frecuente encontrar definiciones de valores construidas en base a la noción de principios. Por tal razón, se ha considerado ineludible y conveniente desarrollar los referentes teóricos de este trabajo, orientado a los principios de la Economía Social, a partir de contribuciones que abordan el tema de los valores organizacionales, en cuyos enfoques gravita el concepto de principio, como elemento de base presente en la esencia o raíz de los valores.

Alcocer y otros (2004, citados en Velásquez y Núñez. 2010) definen los valores como principios o creencias estructurados jerárquicamente, relativos a comportamientos o metas deseables que orientan la vida de los miembros de la organización y están al servicio de intereses individuales, colectivos o mixtos.

En la misma línea de pensamiento que define los valores a partir del concepto de “principios”, señala Durán (2008: 357) que *“los valores se constituyen en reglas del juego, principios, ejes o guías para la acción”*. En una orientación similar, Sai Manohar y Pandit (2014) plantean que los valores centrales de una organización son principios rectores, que influyen en las actividades, normas y creencias de la gente que trabaja en la misma. Igualmente, sostiene Guédez (2001, citado en Briceño, 2004) que los valores organizacionales actúan como principios rectores de la conducta en la empresa.

En una postura diferente a la de los autores antes citados, pero sin dejar de enfatizar la inseparabilidad de los principios y los valores, Romero (2006) delimita las dos nociones. El autor define los principios como paradigmas morales para ser aplicados mediante una correspondiente necesidad de discusión pública, a lo que agrega que son conocidos independiente y previamente a su aplicación. En cambio, señala que los valores son ideas abstractas regidas por el pensamiento y la acción, para soportar la cultura, visión y misión. Como puede apreciarse, el autor considera que los principios pueden existir en un sentido meramente formal, con independencia de su aplicación, en cambio, los valores deben tener una expresión concreta en la acción.

En todas las definiciones que anteceden destaca el rol de los valores como elementos que guían la acción de la organización hacia el logro de sus objetivos. En tal sentido, resalta Durán (2008) que los valores son palabras intermediarias entre el pensamiento y la acción, que deben concretarse en objetivos, hábitos y conductas observables.

Otro aspecto recurrente en las consideraciones y definiciones de los autores sobre los valores organizacionales es su significación en la construcción de la cultura organizacional y en las definiciones estratégicas. Al respecto, señala Romero (2006) que los valores constituyen las creencias radicadas en el negocio y en su gente para guiar la estrategia organizacional.

Según Durán (2008), los valores definen el carácter fundamental de cada organización, proporcionan sentido de identidad a sus miembros y establecen criterios para la toma de decisiones, la acción cotidiana y la evaluación del desempeño, todo lo cual, reduce la incertidumbre y el conflicto.

Los valores constituyen una herramienta que permite identificar, promover y legitimar el tipo de cambio organizacional, en el cual se incluye la forma de dirección en las organizaciones fundamentalmente, el sentido de permanencia a largo plazo y, no, simplemente, la rentabilidad a corto plazo (Briceño 2004; Cortina, 2004). En definitiva, los valores organizacionales constituyen fuerzas impulsoras en el alcance de las metas y ayudan a gestionar la complejidad organizativa derivada de las necesidades evolutivas tanto externas, como internas (García, 2004).

### 2.3.2 Clasificación de los valores

En este trabajo se adopta la clasificación de los valores desarrollada por García y Dolan (1997), a partir de la taxonomía propuesta por Rokeach (1973, citado en García, 2004 y Durán, 2008). Para Rokeach, existen dos grandes categorías de valores: los finales y los instrumentales. A continuación se comenta cada una de ellas.

#### *a) Valores Finales*

Según Rokeach (1973, citado en García, 2004 y Durán, 2008), esta categoría de valores se refiere a los estados finales de la existencia. En el contexto de la empresa,

los valores finales corresponden a las formulaciones de la misión y la visión. Como ejemplo de esta clase de valores en la organización se pueden citar los siguientes: beneficio económico, desarrollo familiar y personal de los trabajadores, servicio excelente, prestigio de los propietarios (García, 2004).

García y Dolan (1997) subdividen los valores finales en personales y ético-sociales. La primera categoría alude aspectos como: éxito, prestigio, trabajo, felicidad, mientras la segunda tiene que ver con aspiraciones o propósitos que benefician a toda la sociedad, tales como supervivencia ecológica y justicia social, entre otros (Briceño, 2004).

#### *b) Valores Instrumentales*

Los valores instrumentales, por su parte, permiten orientar y alinear las conductas hacia la consecución de los valores finales, ayudando a gestionar la brecha entre la situación actual de la organización y su imagen objetivo (García, 2004). Son los modos de conducta adecuados o necesarios para llegar a conseguir las finalidades o valores terminales.

Rockeach diferencia dos tipos de valores instrumentales: éticos y de competencia.

Para García (2004) los valores éticos son estructuras del pensamiento que se mantienen preconfiguradas en el cerebro, de cara a la supervivencia como especie humana. Los valores éticos abarcan aspectos tales como solidaridad, honestidad, generosidad, responsabilidad, cooperación, lealtad.

Los valores de competencia son las cualidades necesarias para competir socialmente. Ejemplo de estos valores son: flexibilidad, resistencia al stress, creatividad, iniciativa, capacidad de trabajo en equipo (Briceño, 2004; García, 2004).

García y Dolan (2003), a partir de la clasificación de Rockeach (1973), subdividen los valores de competencia en dos categorías: eje de valores "páxicos", económicos o de control; y eje de valores emocional-creativos, "poiéticos" o de desarrollo. El primer eje está orientado al control del sistema y de las personas y exalta el apego a la eficiencia, la tecnología y esfuerzo laboral.

Los valores poiéticos hacen referencia a la sostenibilidad emocional de la organización y están orientados a generar, desarrollar y expresar. Constituyen ejemplos de valores poiéticos; los que se mencionan a continuación: confianza, libertad, creatividad, iniciativa, flexibilidad (García, 2004).

García y Dolan (1997) desarrollaron una propuesta gerencial denominada Modelo de Dirección por Valores, la cual se adopta como marco de referencia de la presente investigación, en virtud de la afinidad que guardan los supuestos del mismo con los rasgos axiológicos emanados de los principios de la Economía Social.



### 2.3.3 *La Dirección por Valores*

Según García y Dolan (1997), la Dirección por Valores puede considerarse una herramienta de liderazgo y dirección de empresas, basada en la construcción participativa de un equilibrio entre valores económicos, éticos y emocionales, cuya armonización es fundamental para alcanzar la visión y cumplir con la misión de la organización.

La integración de estos tres tipos de valores de naturaleza instrumental busca construir un clima de sintonía y confianza entre las personas que constituyen los grupos de interés de la organización, con miras a generar una ventaja competitiva.

El modelo tiene una sustentación de carácter estratégico que se basa en la creación de ventajas competitivas, a partir de la idea de que los sistemas organizativos funcionan mejor y son más eficientes si sus miembros se desarrollan como personas, se comunican bien entre ellos y se comprometen en función de valores compartidos, todo lo cual permite potenciar su creatividad y flexibilidad (García, 2004).

La propuesta de la Dirección por Valores apunta esencialmente a los siguientes propósitos (García y Dolan, 1997, citados en García, 2004):

- 1) Establecer un equilibrio entre la salud económica, emocional y ética de la organización, con miras a generar resultados crecientes en el clima de felicidad interna; incrementar las ventajas competitivas en el mercado y elevar la contribución de la entidad a la construcción de un mundo mejor.
- 2) Construir participativamente valores que sirvan de sustento a una misión y una visión éticas e inspiradoras, con compromiso de reglas del juego morales.
- 3) Humanizar la empresa, en el sentido de considerar a las personas como fines a potenciar y no como meros “recursos humanos a optimizar”.
- 4) Potenciar la legitimación, cohesión y credibilidad de la organización y del equipo directivo ante sí mismos, sus colaboradores y la sociedad.

El esquema de integración de valores que sirve de base a esta propuesta se denomina “Modelo Triaxial de Valores”, en el cual interactúan tres ejes de valores: valores económicos, de control o “práxicos”; valores emocionales, de desarrollo, “poiéticos”, creativos o generativos; valores éticos.

Los valores éticos constituyen el eje central alrededor del cual giran los valores práxicos y los poiéticos, lo cual se justifica considerando que los valores éticos constituyen el subgrupo más importante de cara a la supervivencia y felicidad de la especie humana. Los valores poiéticos y los ético-morales son esenciales para dar sentido humano al trabajo y crear nuevas posibilidades de acción. Los valores económicos o práxicos sirven para gestionar la supervivencia y la productividad (García, 2004).

La Dirección por Valores adopta una perspectiva sistémica dentro de la cual, el equilibrio entre los tres ejes de valores tiene como núcleo el desarrollo personal, que está basado en la autoestima y la confianza y conduce al desarrollo social (Durán, 2008).

#### 2.3.4 Principios de la Economía Social y Dirección por Valores

Las premisas de la Dirección por Valores son congruentes con los principios de la Economía Social, lo que pone de manifiesto que el modelo de identidad de este sector, definido a través de dichos principios, se soporta en un conjunto de valores que equilibran la eficiencia económica, con los valores éticos y el énfasis en las personas. A continuación se resaltan los puntos de coincidencia entre los principios comentados y el modelo de gestión analizado.

##### *a) La persona como fin: el desarrollo de la persona como valor final*

La Dirección por Valores postula el concepto de las personas entendidas como un fin que debe ser potenciado y no como un recurso a optimizar, por lo que el desarrollo de los individuos se convierte en un valor final, mientras el beneficio económico constituye un medio para dicho desarrollo (Durán, 2008; García, 2004). De manera similar, los principios de la Economía Social destacan la primacía de las personas sobre el capital y la aplicación de los excedentes económicos para beneficio de los asociados, entre otros propósitos de carácter social a los que cuales deben destinarse los resultados excedentarios.

##### *b) Valores éticos y desarrollo social como ejes centrales*

En el modelo de la Dirección por Valores el eje ético se constituye en el núcleo central alrededor del cual giran los valores económicos y emocionales (García, 2004), teniendo como foco el desarrollo personal, que conduce al desarrollo social. Por su parte, el cuerpo de principios de la Economía Social contiene una referencia explícita a elementos axiológicos de solidaridad y responsabilidad, que coinciden, inequívocamente con el eje de valores éticos, incluido en la taxonomía triaxial del Modelo de Dirección por Valores. Por tanto, el componente de valores éticos también hace parte medular de los principios del sector analizado y actúa en el contexto del mismo como soporte del desarrollo social, priorizado como propósito fundamental de las entidades este sector, en armonía con los intereses de los socios usuarios. En conclusión, el sitio protagónico de los valores éticos y el beneficio de las personas, como cauce para dinamizar el desarrollo social, constituye un punto de coincidencia entre el modelo de Dirección por Valores y los principios de la Economía Social.

##### *c) Presencia de aspectos axiológicos que favorecen el potencial creativo*

Los principios de la Economía Social proclaman formas de comportamiento que remiten a la autonomía, la libertad y la participación, aspectos que resultan congruentes con el eje axiológico emocional o poético contenido en el Modelo de Dirección por Valores,

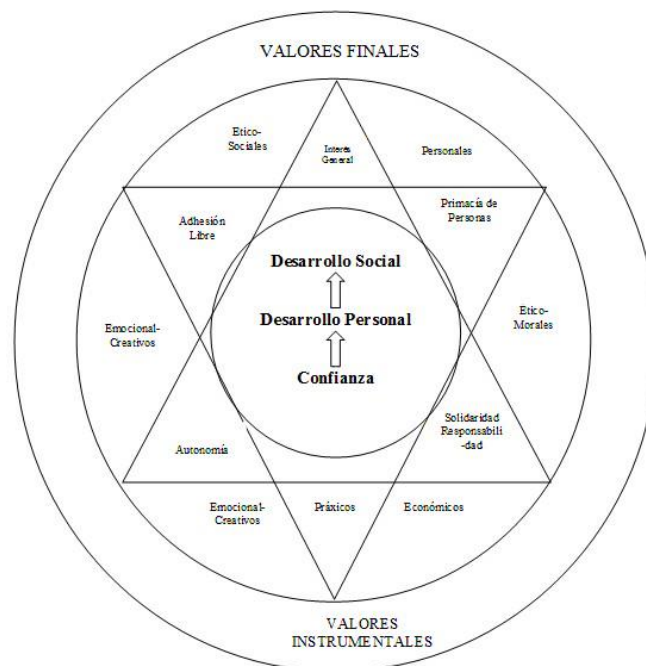
cuyos supuestos atribuyen a esta modalidad de valores un potencial generador de capacidades creativas que favorece el desarrollo de las personas y de la organización. En el mismo orden de ideas, estudiosos de la Economía Social (Monzón y Chaves, 2012) sugieren que el modelo de gobernanza más participativo y democrático de este sector potencia la innovación organizativa y social de las entidades que lo conforman y fortalece el compromiso de los trabajadores con los objetivos organizacionales.

*d) Armonización de los valores económicos con los componentes éticos y emocional*

Al igual que en el modelo triaxial de la Dirección por Valores, los principios de la Economía Social armonizan aspectos éticos y de desarrollo de las personas, con la eficiencia económica, eje axiológico que aparece sugerido en los principios del sector aludido, mediante la referencia a la distribución de los excedentes económicos.

A la luz de las coincidencias entre los supuestos de la Dirección por Valores y los elementos filosóficos de gestión que se derivan de los principios de la Economía Social, es posible afirmar que este sector ofrece un terreno fértil a la aplicación del modelo de dirección aludido, el cual podría resultar una herramienta estratégica útil para impulsar las experiencias exitosas inspiradas en el espíritu de la Economía Social. A continuación se muestra una mandala que representa la integración de los elementos teóricos del Modelo de Dirección por Valores y de los Principios de la Economía Social, haciendo explícitas las posibilidades de simbiosis entre ambos planteamientos.

**Figura 1: Integración del Modelo de Dirección de Valores y Principios de la Economía Social**



Fuente: *Elaboración Propia*

### **3. Orientación metodológica**

#### **3.1 Naturaleza de la Investigación**

La presente investigación es de naturaleza cualitativa, de tipo fenomenológico-hermenéutico.

Según Galeano (2004, citado en Acevedo, 2012) la perspectiva metodológica cualitativa es un modo de abordar la realidad social a través de las experiencias de los sujetos sociales, en sus relaciones con el contexto y con otros actores.

Dentro de esta orientación cualitativa, la perspectiva fenomenológica, que se adopta, está orientada a captar la esencia de un fenómeno social desde la realidad percibida por los propios actores involucrados, a partir de sus vivencias cotidianas, lo que permite aproximarse a las estructuras y relaciones de los hechos sociales (Husserl, 1995)

Por su parte, el componente hermenéutico incorporado a la investigación cualitativa, tiene que ver con la técnica de análisis del discurso de los actores sociales, en el marco de su descripción de los fenómenos sociales, proceso que permite captar los sentidos y significados de dicho discurso, para aproximarse a la esencia del hecho social. El análisis hermenéutico busca acercarse a los fenómenos sociales, a través de los sentidos y significados que los actores sociales dan a su realidad a partir de sus vivencias cotidianas.

La orientación cualitativa de naturaleza fenomenológico-hermenéutica se adopta en esta investigación, debido a que se considera apropiada, atendiendo a los propósitos del estudio, el cual se plantea el acercamiento a fenómenos cuya esencia sólo puede ser interpretada desde las percepciones de los directivos de las cajas de ahorro del Estado Lara, con respecto los principios de la Economía Social y su repercusión en la praxis gerencial de las asociaciones estudiadas.

#### **3.2 Escenario Empírico**

El ámbito de estudio está representado por el sector de las cajas de ahorro del Estado Lara, las cuales constituían al 31-12-2012, una población de 81 entidades, según los registros de la Superintendencia Nacional de Cajas de Ahorro, órgano oficial de supervisión y control del sector.

#### **3.3 Actores Sociales**

Los actores sociales del estudio están representados por los directivos de las cajas de ahorro del Estado Lara que interactuaron con las investigadoras. A los efectos de la obtención de los datos que sirvieron de base al avance de resultados presentado en este trabajo, fueron entrevistados tres directivos pertenecientes a igual número de cajas de ahorro.

### **3.4 Caminos técnicos utilizados para la búsqueda de información**

A los fines de acceder a la información que sirvió de base a los hallazgos preliminares presentados en este artículo, se aplicó la entrevista en profundidad, técnica que se utilizó con el propósito de captar de forma directa las narraciones de los actores sociales, en relación a sus vivencias, en el marco de las temáticas de interés para la investigación.

### **3.5 Tratamiento de la Información**

La información obtenida de las entrevistas se procesó con el apoyo de la categorización, que, a través del análisis del discurso de los actores sociales, permitió extraer ejes temáticos para ordenar los elementos informativos, en vinculación con las unidades referenciales del análisis.

## **4. Hallazgos preliminares**

En este apartado se presentan algunos hallazgos preliminares derivados a partir de la interpretación de los relatos obtenidos de los actores sociales que participaron en las entrevistas en profundidad. Como resultado de dicho análisis hermenéutico, surgieron categorías relativas a los principios que guían a las cajas de ahorro del Estado Lara y la congruencia de los mismos respecto a los principios de la Economía Social. Igualmente, emergieron algunos aspectos preliminares sobre los rasgos de la gerencia de las entidades analizadas y su relación con los principios generales del sector analizado.

Las categorías surgieron de la evaluación de los datos aportados por los actores sociales entrevistados, a partir de las regularidades y consistencias presentes en sus narraciones, con relación a su interpretación del significado de la Economía Social, sus principios y la aplicación de los mismos en la cotidianidad de las funciones gerenciales de las cajas de ahorro. Estos aspectos fueron contrastados con la literatura que versa sobre el rol de los principios y valores en las organizaciones

Con base en las declaraciones que aparecieron de manera reiterativa en las afirmaciones de los consultados, se identificaron, por saturación, cuatro categorías:

- presencia de algunos principios y valores comunes entre las cajas de ahorro;
- congruencia parcial entre los principios reconocidos por las cajas de ahorro y los principios de la Economía Social (los principios de la Economía Social como elemento no consciente en la gestión de las cajas de ahorro);
- rasgos de flexibilidad e innovación en materia de servicios, como elementos coexistentes con rasgos gerenciales tradicionales, con énfasis en los valores económicos;
- influencia limitada de los principios de la Economía Social en la praxis gerencial de las entidades analizadas.



#### **4.1 Presencia de algunos principios y valores comunes entre las cajas de ahorro**

De las narraciones de los actores sociales que participaron en las entrevistas se desprende que existen algunos rasgos comunes en relación a los principios y valores que reconocen las cajas de ahorro del ámbito territorial analizado. En primer lugar, se debe destacar que los mismos no están documentados a través de una declaración formal, sin embargo, fueron invocados de manera común por los directivos consultados. Entre los aspectos que estos actores priorizan como principios que guían a las entidades analizadas figuran: el beneficio social de los socios, el fomento del ahorro y la democracia. En el caso de este último principio, los directivos interpretan su ejercicio como una práctica limitada al acto de votación, tanto en el hecho electoral propiamente tal, como en las decisiones de órganos directivos y asambleas. Resulta importante, por tanto, que este principio sea resignificado, para dar cabida a otras prácticas que profundicen el protagonismo democrático, por ejemplo, la participación de los asociados en la elaboración de propuestas de innovación y en la redefinición de las políticas de sus respectivas entidades.

Por otra parte, los directivos consultados interpretan que las cajas de ahorros se apegan a algunos valores mayoritariamente éticos, como la honestidad, la solidaridad, la transparencia y la responsabilidad. Igualmente, se debe resaltar que la relevancia otorgada por los actores consultados a la generación de beneficios sociales por parte de las cajas de ahorro, implica que este propósito adopta el carácter de un valor final para dichas entidades (García y Dolan, 1997).

#### **4.2 Congruencia parcial entre los principios reconocidos por las cajas de ahorro y los principios de la Economía Social (los principios de la Economía Social como elemento no consciente en la gestión de las cajas de ahorro).**

A la luz de las declaraciones de los actores consultados, en relación a los principios reconocidos por las cajas de ahorro, se pudo interpretar que existe una congruencia parcial entre dichos principios, y los que rigen la Economía Social, dados los puntos de coincidencia en torno a los principios de beneficio social y democracia. Sin embargo, no se trata de un acto de apego consciente a los elementos axiológicos de la Economía Social por parte de las cajas de ahorro, ya que los directivos entrevistados muestran confusión en cuanto al significado de dicho sector y no identifican de manera explícita los principios del mismo.

Llama la atención que los actores sociales no asocian de forma inequívoca el concepto de cajas de ahorro con la noción de Economía Social, por lo cual, no hay un reconocimiento de este ámbito económico como esfera institucional a la cual pertenecen las asociaciones analizadas.

De estos hallazgos se desprende que, desde la vivencia de los actores sociales consultados, no existe una identificación explícita de las cajas de ahorro del Estado Lara con el sector de la Economía Social y con los principios que la rigen, situación que conspira contra las posibilidades de que las entidades analizadas formulen estrategias basadas en los elementos axiológicos de dicho espacio económico, de cara a generar resultados de rentabilidad social sostenible.

#### **4.3 Flexibilidad e innovación en materia de servicios, como elementos coexistentes con rasgos gerenciales tradicionales, con énfasis en los valores económicos**

De acuerdo a las manifestaciones de los actores sociales, uno de los rasgos que caracteriza a la gestión de las cajas de ahorro es la flexibilidad y el repertorio de nuevas propuestas de servicios, de cara a diversificar la oferta de atención a los asociados y la respuesta oportuna frente a sus necesidades. Esta declaración es coherente con los planteamientos de los estudiosos del sector de la Economía Social, quienes sugieren que los mecanismos de participación y ejercicio democrático en la Economía Social, activan la innovación organizativa y social (Monzón y Chaves, 2012; Vuotto y Fardelli, 2014; Jaimez, Díaz y Rodríguez, 2010).

En contraste con los rasgos innovadores, destaca, sin embargo, que las cajas de ahorro conservan esquemas tradicionales en lo que se refiere a las estructuras organizativas, los canales formales de comunicación y los mecanismos de toma de decisiones. Es pertinente destacar que, si bien en este último aspecto las restricciones formales proceden de las normas legales, representa un reto para las cajas de ahorro habilitar vías para democratizar las decisiones.

Otro elemento tradicional que destaca en la narrativa de los actores consultados es la orientación hacia los resultados económicos (eficiencia), si bien atribuyen un lugar fundamental a los propósitos de beneficio social. Según Borjas y Monasterios (2012) este rasgo indica el predominio de una lógica orientada a gestionar el contenido socioeconómico, con énfasis en el “*homo economicus*”, como centro de la praxis gerencial de carácter mecanicista. En el caso de las cajas de ahorro, este comportamiento podría verse reforzado por la aplicación de indicadores esencialmente financieros en la evaluación que procede de la Superintendencia de Cajas de Ahorro, como ente oficial de control del sector. Resulta incoherente que frente al interés en los valores prácticos (económicos) existe un vacío en la aplicación del herramientas de control de gestión, por lo cual, se requiere incorporar instrumentos que permitan gestionar el desempeño en el marco de un equilibrio entre los objetivos económicos, sociales y de desarrollo personal.

#### **4.4 Influencia limitada de los principios de la Economía Social en la praxis gerencial de las entidades analizadas.**

Resulta comprensible que los principios de la Economía Social tengan un impacto limitado en las prácticas gerenciales de las cajas de ahorro estudiadas, si se analiza el fenómeno de la gestión en estas organizaciones a la luz de la escasa internalización de dichos principios por parte de los actores entrevistados.

A partir de las aseveraciones de los actores sociales consultados, es posible interpretar que las organizaciones objeto de estudio no tienen un modelo gerencial erigido sobre los elementos axiológicos derivados de los principios de la Economía Social y no se orientan hacia un enfoque que trascienda más allá de la dualidad de los valores finales de eficiencia económica y beneficio social: la coexistencia de estos dos aspectos emerge de manera reiterativa en el relato de los entrevistados, como aspecto relevante en la gestión de las cajas de ahorro.

Si bien los directivos de las entidades analizadas declaran que atribuyen un lugar significativo a los valores éticos, no enfocan este eje axiológico con un sentido estratégico que permita potenciar la gestión. Más notoria aún es la ausencia de enfoques gerenciales basados en elementos emocionales y de creatividad (García y Dolan, 1997). En consecuencia, los rasgos de una gerencia sustentada en los valores éticos (sociales y morales), económicos y de participación, emanados de los principios de la Economía Social y susceptibles de ser conciliados en el contexto de una gerencia humana, están todavía ausentes en la gestión de las cajas de ahorro, según la vivencia de los actores sociales consultados.

#### **5. Algunas reflexiones finales**

Resulta indiscutible que la Economía Social constituye un fenómeno con un perfil particular, que por virtud de sus singularidades despierta expectativas, no sólo como movimiento económico alternativo, capaz de suplir los vacíos y áreas desatendidas por la economía de mercado y por el sector público, sino, también, como agente de transformación social, con potencial de crear relaciones de intercambio y de poder más equitativas.

Los principios que alientan al sector de la Economía Social, identificados con la solidaridad y la igualdad social, en armonía con la viabilidad económica, están en la base de la confianza que este modelo inspira, desde la perspectiva de una propuesta organizacional que garantice la eficiencia empresarial sin sacrificar el interés social. Esta inquietud alimenta las teorizaciones orientadas a asociar los principios y valores de la Economía Social con una mayor expectativa de éxito organizacional. Sin embargo, se requiere todavía desplegar grandes esfuerzos de investigación para aproximarse a las vivencias de los actores de la Economía Social, que reafirmen los logros de este sector atribuibles a la fortaleza que deriva de su cuerpo de principios.

Más allá de las ventajas que los principios de la Economía Social pudieran proporcionar a sus actores en su desempeño organizacional, resulta plausible preservar estos principios, pero reconociendo que deben ser reinterpretados para lograr una verdadera democratización de la gestión en las entidades del sector. El principio de democracia debe extender su significado más allá del ejercicio del voto igualitario y trascender a los espacios de la redefinición del hecho económico, de la construcción de ciudadanía y de la creación de vínculos con la comunidad.

Otro de los retos en relación a los principios de la Economía Social, para potenciar sus efectos en la gestión interna y en el entorno social, es la formación en valores de los actores de la Economía Social, para que puedan identificarse con la esencia de este sector y a, partir de esta sensibilización hacia el modelo económico que representa, sean capaces de no asumir los principios de la Economía Social de manera mecánica, sino reflexionar sobre ellos, reinterpretarlos permanentemente y proponer innovaciones organizativas basadas en su significado, sobre la base de las cuales pueda desarrollarse una gerencia humana que articule valores de eficiencia y de desarrollo social.

## 6. Referencias bibliográficas

- ACEVEDO, R. (2012). Eficiencia Gerencial en el sector Eléctrico de Barquisimeto. Un estudio fenomenológico hermenéutico en el marco de la Gerencia Social. Tesis Doctoral. Universidad Yacambú, Barquismeto.
- ALCOVER, C.; MARTÍNEZ, D; RODRÍGUEZ, F; Y DOMÍNGUEZ, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Mc Graw-Hill. Madrid.
- ALONSO, M. (1999): *Pensamiento Económico y Economía Social*. Tirant Lo Blanch. Valencia.
- ÁLVAREZ-GAYOU, JUAN (2013), *Cómo hacer investigación Cualitativa. Fundamentos y Metodología*. Primera Edición. México-
- BAREA TEJEIRO, J. et al. (2002): *La Economía Social en España*. CIRIEC-España. Valencia.
- BORJAS, L. Y MONASTERIOS, D. (2012) *La gerencia venezolana. Una perspectiva desde la complejidad*. Vol. 28, núm. 48. Pp.53-63.
- BRICEÑO, C. (2004) Valores Gerenciales y Organizacionales en empresas. CICAG. Vol. 3, edición 1.
- CANO LÓPEZ, A. (2002): *“Teoría Jurídica de la Economía Social: La Sociedad Rural: una Forma Jurídica de Empresa de la Economía Social”* Consejo Económico y Social. Colección Estudios, núm. 132. Madrid
- CONFERENCIA EUROPEA PERMANENTE DE COOPERATIVAS, MUTUALIDADES, ASOCIACIONES Y FUNDACIONES (2002), Carta de Principios de la Economía Social.

- CORTINA, A. (2004). *Construir Confianza. Ética de la Empresa en la Sociedad de la Información y de las Comunicaciones*. Editorial Trotta. Madrid.
- CORTINA, A. Y OTROS (1998), *Ética en la Empresa*. Editorial Trotta. Madrid.
- DURÁN, M (2008), La Administración por valores: una metodología humanista de Cambio Cultural en la Empresa. *Ciencias Económicas*. Vol. 26, núm. 2 pp. 355-375.
- FAURA, I. Y OTROS (2003): *La Economía Social y el Tercer Sector*. Fundación Once. Madrid.
- GALEANO, M (2004), *Diseño de proyectos de Investigación Cualitativa*. Universidad EAFIT, Medellín.
- GARCÍA, S. (2004). *La Dirección por Valores en la Empresa Familiar*.
- GARCÍA, S. Y DOLAN, S.(1997). *La Dirección por Valores: el cambio más allá de la dirección por objetivos*. McGraw Hil-ESADE. 2º Edición. Madrid
- GUEDEZ, V. (2001). *La Ética Gerencial. Instrumentos Estratégicos que facilitan decisiones correctas*. Colección Temas Gerenciales. Caracas. Editorial Planeta Venezolana S.A.
- GUI, B. (1991) The economic rationale for the third sector. *Nual of public and co-pèrative economic*. Vol 61. núm 4. pp 551-572.
- HUSSERL, E (1995). *Ideas para una Fenomenología Pura y una filosofía fenomenológica*. Fondo de Cultura Económica. México.
- IZQUIERDO, G. (2000). *Entre el Fragar y el Desconcierto*, Editorial Biblioteca Nueva.
- JAIMEZ, R.; DÍAZ, F. Y RODRÍGUEZ, A (2010). Valores y Cultura Organizacional en Sociedades Cooperativas. En: RULESCOOP. V CONGRESO INTERNACIONAL Granada, 15 al 18 de Septiembre. Pp. 1007-1032.
- JEANTET, T. (2003): *La Economía Social Europea o la tentación de la democracia en todas las cosas*. Segunda Edición. CIRIEC-España. Barcelona.
- MÁRQUEZ, E. (2012). Gerencia Basada en Principios Bioéticos. *Gestión u Gerencia*, Vol. 6, núm. 1. Abril 2012, pp. 70-87.
- MONZÓN, J. L. (1987): "La Economía Social en España". *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 0, pp. 19-29.
- MONZÓN, J. (2010): "La Economía Social ante los nuevos desafíos". En: *Estudios de Economía Social*. Universidad de Valladolid, pp. 21-35.
- MONZÓN, J. (2006): "Economía Social y conceptos afines: fronteras borrosas y ambigüedades conceptuales del Tercer Sector". *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 56, pp. 9-24.
- MONZÓN, J. Y CHAVES, R. (2012). *La Economía Social en la Unión Europea*. Comité Económico y Social Europeo.



MORIN, E. (2006). *El Método 6 Ética*, Ediciones Cátedra. Madrid.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999): *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial núm. 36860 del 30 de diciembre.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2006): *Ley de Cajas de Ahorro, Fondos de Ahorro y Asociaciones de Ahorro Similares*

ROKEACH, M. (1973) *The Nature of Human Values*.

ROMERO, G. (2006). Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol. 11, núm, 36.

SAI MANOHAR Y PANDIT (2014). Core values and beliefs. A study of leading innovative organizations. *Journal of Business Ethics*. Vol. 25, núm. 4, Diciembre 2014, pp. 667-680.

VELÁSQUEZ, Y. Y NÚÑEZ. M. (2010). *Los valores organizacionales presentes en la pyme metalmeccánica venezolana. Un estudio comparado*. Copérnico. Año VI., núm. 12, enero-junio, pp 47-55.

VUOTTO, M. Y FARDELLI, .C. (2014). Especificidad de la Gestión de las Organizaciones de la Economía Social. En: *Economía social y solidaria: praxis, vivencias e intenciones*. Peixoto; Paolo et al. Universidad Nacional de Rosario .Primera Edición. pp. 324-354.