

Elementos para reflexionar

RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

Julio González Candia, Jefe de Carrera TAP USACH *

A modo de introducción... En la actualidad mucho se habla y se escribe sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Corporativa (RSC), nos encontramos así ante una discusión que se desarrolla en esta parte del continente, pero que – claramente – viene precedida por experiencias en otros lugares del mundo, tales como Europa y Estados Unidos. Hay voces que destacan la RSE como una estrategia de marketing de estas organizaciones para posicionarse mejor, ganar nuevos mercados o adecuarse a clientes cada vez más informados, exigentes y críticos de su mismo accionar. Por lo anterior, he considerado relevante plantear ciertos temas que pueden contribuir a ampliar la reflexión sobre la responsabilidad social de

las empresas por todo lo que ellas pueden hacer por la sociedad no sólo hoy, sino que – y sobretodo – en una mirada más a largo plazo donde el concepto de "sustentabilidad" adquiere central importancia.

Algunas Definiciones y consideraciones iniciales.

Definiciones hay muchas, no existe una

planteamientos de Mónica Araya del Centro de Derecho y Política Ambiental de la Universidad de Yale quien ha indicado que "en la práctica, este concepto promueve un comportamiento empresarial que integre elementos sociales y ambientales que no necesariamente están contenidos en la legislación sino que más bien obedecen a las expectativas de la sociedad con respecto a la empresa". Por otra parte, la Business for Social Responsibility (BSR) define la

definición universal de Responsabilidad Social.

Iniciaremos con los



responsabilidad social corporativa como el "acto de alcanzar los objetivos comerciales en maneras que honran los valores éticos y respetan a la gente, las comunidades y el medio ambiente". Para Juan Pedro Sulbarán el concepto de RSE no es estático, preciso ni definido, lo ve más bien como "un blanco o meta móvil que incluye todas aquellas consideraciones y expectativas de tipo económico, legal, ético y discrecional que la sociedad se ha forjado con respecto a las organizaciones empresariales en un momento determinado de su acontecer histórico". De esta última definición dos aspectos a subrayar, primero el otorgarle a la RSE el carácter de "en construcción", y segundo, la instalación de la mirada histórica en cuanto a las consideraciones y expectativas que la sociedad tiene de las empresas. Claramente que las expectativas que se tienen hoy de las organizaciones en los temas económicos, legales, medioambientales, etc. son distintos a los que se tenían, diez, incluso cinco años atrás. Otro autor, Rosamund Thomas al abordar el concepto de ética empresarial, se preocupa de

diferenciarlo de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Así plantea que el "concepto de ética empresarial pone énfasis en la moralidad, en los valores éticos, mientras que la RSC centra su atención en el desempeño en términos sociales y medioambientales". Agrega enseguida que, "ambas tendencias han convergido, hasta cierto punto, en otras responsabilidades que se les han agregado, tales como respeto por los derechos humanos y normas anticorrupción". Destacamos de estos planteamientos el intento de Thomas por separar las áreas de la ética empresarial y la RSE, si bien es cierto hoy hay consenso en los temas que les preocupan a ambos, también releva ámbitos de acción diferenciados. En la misma línea de Thomas encontramos los planteamientos de la Comisión de las comunidades europeas quienes en su libro verde han sostenido que "la responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio". Sostienen,

Clave resulta en la definición de las Comunidades Europeas el carácter de voluntariedad que tienen las empresas al asumir ciertos compromisos y acciones en el área de la RSE.

además, que "un número creciente de empresas europeas reconoce cada vez más claramente su responsabilidad social y la considera parte de su identidad. Esta responsabilidad se expresa frente a los trabajadores y, en general, frente a todos los interlocutores de la empresa, que pueden a su vez influir en su éxito". Clave resulta en la definición de las Comunidades Europeas el carácter de voluntariedad que tienen las empresas al asumir ciertos compromisos y acciones en el área de la RSE teniendo en mente como objetivo y/o propósito un bien superior, como lo es el contribuir decididamente a construir una sociedad mejor en los diferentes planos, primero

de una manera interna, es decir considerando a sus trabajadores, accionistas, proveedores, hasta una mirada más externa, como la comunidad a la cual pertenece o en la que está inserta. Podemos agregar y en el decir de los autores José Luis Lizcano y Pablo Nieto que "al aceptar la compañía una determinada responsabilidad social se ve obligada por convicción propia a incorporar dentro de su planificación estratégica objetivos que consideren la justicia social, el desarrollo sostenible a largo plazo y la mejora de la sociedad".

Me parece muy oportuno relevar la característica de "obligación por convicción" que proponen Lizcano y Nieto por parte de las empresas en materia de RSE, para un número importante de autores e investigadores en la materia, este sería el elemento realmente distintivo y diferenciador. Así, nos encontramos con otra definición propuesta por Alexei Guerra, quien señala que la RSE "se entendería como la incorporación conciente, clara y sostenida

en la gestión estratégica de una organización, de los impactos sociales de su actividad o negocio en el entorno, y la necesidad de sopesar los valores sociales, subjetivos y cualitativos, como complemento de los



criterios tradicionales de medición y evaluación de la rentabilidad y gestión financiera de una organización, en su vinculación e interacción con el medio o entorno". De esta manera se instalaría un elemento central que tiene que ver con como la organización toma conciencia y comprende a cabalidad las percepciones,

intereses y necesidades que los actores tienen de su accionar traducido en una gestión funcional a esos requerimientos.

Situándonos ya en el ámbito nacional, la Fundación Prohumana ha definido la RSE como "la contribución al desarrollo humano sustentable, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad".

Se destaca en el análisis de la Fundación en referencia que este concepto de Responsabilidad social de una u otra manera "implica un nuevo rol de la empresa dentro de la sociedad; desde su accionar como un actor meramente económico hacia un actor del desarrollo económico del país". La Fundación Prohumana fue un poco – o bastante – más allá al expresar que la RSE es un movimiento mundial que busca la implementación de un nuevo

modelo de capitalismo inclusivo, en el que los distintos actores de la sociedad, Estados, Empresas y sociedad civil implementen modelos de gestión humanamente sustentables con sus diferentes públicos de interés a nivel local y global. Todo esto, vamos también señalándolo desde ya – en una lógica de mercado y de intereses, donde las funciones y ámbito de intervención del Estado son características de la visión neoclásica, en la cual según Aldo Ferrer se limita “a asegurar los derechos de propiedad y a no interferir en las transacciones entre los particulares” .

La Empresa más allá de la maximización de utilidades

El asunto desafiante es abordar la posibilidad que las nuevas miradas en cuanto a temas de Responsabilidad Social por parte de empresas estén

dando cuenta de un “nuevo paradigma ” por parte de la comunidad empresarial, más allá de la “minimización de los costos y la maximización de las utilidades y/o ganancias” puesto que hoy existirían ejemplos concretos de acciones de estas instituciones que sobrepasan las fronteras de lo puramente económico. Entre estos ejemplos, sobresalen aquellas acciones tendientes a contribuir al mejoramiento del entorno social donde se desenvuelve la empresa, aportando ideas y recursos para contribuir de manera significativa en la resolución de problemas tales como la marginalidad, la calidad de vida de la comunidad, la preservación del medio ambiente, etc. Hay planteamientos - como los de Steven D. Lydenberg - que relevan y justifican la intervención de la empresa privada en la resolución de las dificultades sociales, entre otras razones, por la

importante cantidad de recursos con que cuentan.

Ahora bien, es nuestro deber señalar que los mejores ejemplos de acciones de Responsabilidad Social provienen de grandes empresas , en su mayoría transnacionales. Esto lo avala el citado Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas . Sin duda que en todo tipo de organización – independiente de su nivel y/o tamaño – podrían existir prácticas socialmente responsables en los ámbitos de la gestión de los recursos humanos, la salud y seguridad en el trabajo, la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales por nombrar algunas acciones en la dimensión interna o el trabajo que se haga por ayudar a las comunidades locales, la relación con los socios comerciales, proveedores y

El asunto desafiante es abordar la posibilidad que las nuevas miradas en cuanto a temas de Responsabilidad Social por parte de empresas estén dando cuenta de un “nuevo paradigma ” por parte de la comunidad empresarial, más allá de la “minimización de los costos y la maximización de las utilidades y/o ganancias” puesto que hoy existirían ejemplos concretos de acciones de estas instituciones que sobrepasan las fronteras de lo puramente económico

consumidores, etc. en la dimensión externa.

Otro tema de reflexión tendría que ver con lo que se planteó anteriormente en el sentido de la disyuntiva entre la minimización de los costos y la maximización de las ganancias. Si por las razones mencionadas son prioritariamente las grandes empresas quienes realizan una mayor cantidad de acciones de responsabilidad social, tal vez no estemos frente a esa disyuntiva, sino que estas organizaciones – presentes en diversos países – asumen “una forma distinta” de maximizar sus utilidades en cuanto ya no a minimizar sus costos de operación, sino que en ampliar sus ámbitos de acción y presencia en temas de RSE lo que además, les puede generar dividendos en cuanto a una mejor imagen en el mercado, lo que se vería materializado en una mayor adquisición de los bienes y/o servicios que estas ofertan a los distintos mercados objetivos. En buenas cuentas, el “gasto mayor en RSE” se vería compensando con nitidez en la elevación de los niveles de ventas y, por ende, ganancias. De hecho, desde el sector más crítico, se piensa que es sólo



una moda que persigue exclusivamente aumentar los beneficios económicos para las empresas. Esto lo sostiene el autor Ernesto Barrera Duque citando a Gilles Lipovetsky (2005). También es discutible una cuestión anterior y que ésta tiene que ver con los argumentos a favor y en contra de que las empresas implementen acciones de RSE. Para ello hemos revisado los planteamientos de tres autores, Juan Pedro Sulbarán, Stephen Robbins y Hernán Murdock (quién adapta los planteamientos de Lawrence, Weber and Post). Entre los principales

argumentos en contra podemos mencionar:

- Perseguir metas sociales diluye la finalidad de la empresa: la productividad económica y la rentabilidad.

- Los gerentes y directores de empresas generalmente no tienen la formación ni la experiencia para resolver problemas de naturaleza social.

- La responsabilidad social debilita los fundamentos del sistema capitalista de libre empresa. Impone gastos distintos entre competidores e impone gastos ocultos cobrados a los diversos tipos de accionistas.

Entre los argumentos a favor sostenidos por los apologistas o intervencionistas, podemos señalar:

- La empresa, como tal, debe responder adecuadamente a los cambios socio-culturales si espera tener éxito y sobrevivir.

- Desanima la regulación gubernamental (motivo generalmente de resistencia para una parte del empresariado).

- Equilibra el poder con la responsabilidad. Las empresas tienen mucho poder y se requiere una responsabilidad igualmente grande para compensarlo.

Citando Hernán Murdock, lo que se ha podido visibilizar con la RSE es "que las empresas operan dentro de una red de relaciones económicas, sociales, políticas y ecológicas y por lo tanto, deben actuar de manera ética para cumplir con las responsabilidades que tienen con todos los accionistas".

- Siendo socialmente responsable, la empresa estará en capacidad de proyectar una mejor imagen hacia la comunidad. La opinión pública respalda a las empresas que persiguen metas económicas y sociales. Así, se aumenta el valor del negocio y su reputación.

- Las empresas, y en particular las de gran tamaño, disponen por lo general de grandes recursos que pueden contribuir a la solución de muchos problemas sociales que en muchos casos ella misma ha creado o ha contribuido a crear. Si se abordan los problemas sociales antes de que se vuelvan graves y sea más costoso corregirlos está propiciando la acción preventiva por sobre la remedial.

A modo de Conclusiones
Citando nuevamente a Hernán Murdock, lo que se

ha podido visibilizar con la RSE es "que las empresas operan dentro de una red de relaciones económicas, sociales, políticas y ecológicas y por lo tanto, deben actuar de manera ética para



cumplir con las responsabilidades que tienen con todos los accionistas". Si damos por supuesto el postulado anterior ya tenemos una primera pista para las reflexiones finales y esta es que la red de relaciones en donde opera

una empresa no es sólo económica – financiera. Al incorporar a los actores sociales, políticos y ecológicos, la red no sólo se amplía, también se diversifica y se tensiona puesto que se ejercen presiones desde cada punto referencial. Un aspecto central es que la maximización de beneficios ya no podría seguir siendo el único principio, ni la única racionalidad que cruce esta nueva red de relaciones o vínculos.

Otro elemento que juega un importante rol en la discusión es que la sociedad de hoy es distinta porque los sujetos que la integran, por ejemplo, han elevado sus niveles formativos y se vuelven más críticos del desenvolvimiento de todos los actores; preferentemente los gubernamentales y empresariales. Si nuevamente damos por supuesto el postulado en cuestión, las empresas y organizaciones tendrían la necesidad creciente de "operar" en la sociedad actual de una manera diferenciada a como lo han estado haciendo hasta el día

Así las cosas, no bastará que las organizaciones persigan sólo fines económicos, la sociedad le impondrá nuevos desafíos a los cuales tendrán que acostumbrarse y adaptarse para sobrevivir o desaparecer en la vorágine de los cambios y la dinámica económica en contextos y/o escenarios de globalización.

de hoy. Este punto ya lo planteaba la investigadora y directora del Proyecto "Sustainable Americas", Mónica Araya quien sostiene que en un futuro cercano las empresas no sólo se conducirán por las leyes y normas de cada país, sino que también por otros mecanismos – tal vez menos formales pero muy relacionados con la legitimidad – o lo que se conoce como "la licencia para operar en sociedad". No sólo legitimidad es el problema más que serio que podrían enfrentar las organizaciones, sino que también incluso de

subsistencia en los mercados donde operan; esto lo han planteado ya los autores Manuel Bestratén y Luis Pujol. Así las cosas, no bastará que las organizaciones persigan sólo fines económicos, la sociedad le impondrá nuevos desafíos a los cuales tendrán que acostumbrarse y adaptarse para sobrevivir o desaparecer en la vorágine de los cambios y la dinámica económica en contextos y/o escenarios de globalización. En el decir del ya citado Alexei Guerra "la RSE debe insertarse (en el) contexto de replanteamiento del escenario social, económico, político, tecnológico e institucional, en el cual los límites de las esferas de actuación, responsabilidad y competencia entre lo público y lo privado se difuminan, haciendo posible, y sobretodo necesario el consenso entre empresas, Estado y Sociedad Civil".

Con estos elementos, al menos podemos llegar a una conclusión preliminar, si es que aún no estamos frente a un nuevo paradigma de racionalidad económica vamos a necesitar estarlo en un corto a mediano plazo y si bien esto implica responder y preguntarnos

por cuestiones más de fondo como el modelo económico o el modelo de desarrollo, claves resultarán los conceptos de preservación y sustentabilidad. Jiménez y Mújica han sostenido que "ante el criterio de dominar a la naturaleza para el bienestar del hombre, emerge el criterio de preservar la naturaleza para que el hombre pueda disfrutar del bienestar proveniente del avance científico y tecnológico", por otro lado, los autores Carpenter y White tienen razón al indicar - en directa asociación con el tema de responsabilidad social - que

Se trata de cimentar las bases del accionar de las empresas desde otro lugar. Desde un lugar en donde la ética, el respeto a las personas y a las leyes vigentes, la ecología y el desarrollo sostenible sean tan importantes como el factor económico que ha primado hasta la actualidad.

"el desarrollo sostenible requiere un nuevo modelo económico ya que si solo dependemos de la filantropía, las mejoras terminan cuando se agota el dinero, si solo dependemos de la razón moral, las mejoras serán hechas sólo por las empresas de altos valores éticos, pero si desarrollamos nuevos modelos económicos, no habrá límites a los logros que se puedan alcanzar". Así desde el ángulo de mirada de la preservación y la sustentabilidad a la base y más aún en contextos de globalización, se necesitarán prácticas gerenciales y directivas - tal vez nuevas racionalidades - que apunten a estos objetivos, ya lo planteaba Molina cuando sostenía que "los mercados globales imponen una necesidad apremiante: identificar y poner en marcha nuevas prácticas gerenciales, capaces de brindar beneficios a corto plazo, pero

además y sobretodo, de mantenerlos, reafirmarlos y elevarlos en un largo horizonte de tiempo". Basándome en las reacciones adaptativas que propuso Giddens en su texto Consecuencias de la Modernidad, deseo ser sostenidamente optimista en plantearme lo que viene en materia de Responsabilidad Social para las organizaciones, una vez que las acciones de RSE o RSC se amplíen a más organizaciones, incluidas las de menor tamaño, con los consiguientes beneficios para toda la sociedad, podremos decir que no se trató de una moda o certeras estrategias de marketing de estas mismas

organizaciones para posicionarse mejor, ganar nuevos mercados o adecuarse a clientes cada vez más informados, exigentes y críticos de su mismo accionar. Sino que se trató o se trata de cimentar las bases del accionar de las empresas desde otro lugar. Desde un lugar en donde la ética, el respeto a las personas y a las leyes vigentes, la ecología y el desarrollo sostenible sean tan importantes como el factor económico que ha primado hasta la actualidad. { }



BIBLIOGRAFÍA

- **ARAYA MÓNICA, (2003):** Negociaciones de inversión y responsabilidad social corporativa: explorando un vínculo en las Américas. En Revista: Ambiente y Desarrollo de CIPMA. Volumen XIX. Págs. 76 y 80.
- **ARTÍCULO, RANKING DE RSE (2007):** "Las empresas más responsables socialmente de Chile 2006". Una mirada desde los trabajadores. Fundación Prohumana. Pág. 3.
- **BARRERA DUQUE ERNESTO (2007):** La Empresa Social y su Responsabilidad Social. En Innovar. Bogotá, Colombia. Diciembre, vol.17, no.30, p.59-76
- **BECK ULRICH (1998):** ¿Qué es la Globalización? Falacias del Globalismo, respuestas a la globalización. Editorial Paidós Ibérica S.A. España, 1998. Págs. 58 y 59.
- **BESTRATRÉN B. MANUEL Y PUJOL SENOVILLA LUIS (2008):** Responsabilidad Social y condiciones de trabajo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Barcelona. I N S H T , E n http://www.mtas.es/insht/revista/A_31_AF.htm visitada el día 25 de abril de 2008.
- **CARPENTER, G. AND WHITE P:** Sustainable Development: Finding the Real Business Case. International Journal for Sustainable Business. Págs. 51-56.
- **GIDDENS ANTHONY (1999):** Consecuencias de la Modernidad. Versión de Ana Lizón Ramón. Primera edición en "Ensayo". Editorial Alianza. Págs. 73 y 129.
- **FERRER ALDO (1997):** Hechos y ficciones de la globalización. Argentina y el Mercosur en el Sistema Mundial. Fondo de Cultura Económica. Argentina. Primera Edición. Pág. 113.
- **GUERRA ALEXEI (2007):** De la Responsabilidad Social Empresarial, a la Ética en el Cambio Organizacional. En Revista Compendium. Nº 18. Julio. Págs. 77 y 86.
- **JIMÉNEZ B. Y MÚJICA M:** Análisis del Discurso Emergente de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto del Desarrollo Sustentable del Turismo en Venezuela. En http://www.esade.es/cedit2005/pdfs/2005/papers/jimenez_mujica.pdf
- **LIBRO VERDE (2001):** Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Comisión de las comunidades europeas, Bruselas, Junio. Pág. 4.
- **LIZCANO ÁLVAREZ JOSÉ LUIS Y NIETO MARTÍNEZ PABLO (2006):** La Responsabilidad en el Capitalismo Futuro. Competencia, Gasto Público y Comportamiento Social de las Empresas. En Universia Business Review, segundo trimestre, nº 10. Madrid, España. Pág. 16.
- **LYDENBERG STEVEN D. (2002):** La inversión socialmente responsable: pasado, presente y futuro. Ponencia en el Foro sobre Economía y Responsabilidad Social Empresarial. Diciembre. Zaragoza, España. Pág. 12.
- **MOLINA S. (1993):** Modernización de empresas turísticas: un enfoque para el logro de la calidad total. Casa editorial SLD. Impresora Empresarial. México,.
- **MURDOCK HERNÁN (2008):** La Globalización, la Responsabilidad Social y el Capitalismo en Contribuciones a la Economía, marzo, en <http://www.eumed.net/ce/2008a/> visitada el día 03 de abril de 2008.
- **PÉREZ SERRANO GLORIA (2004):** Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. Editorial La Muralla S.A. Cuarta Edición. Madrid, España. Pág.17.
- **ROBBINS STHEPHEN P., COULTER MARY (2005):** Administración, Editorial Pearson Educación, Octava Edición. Pág. 102.
- **SULBARÁN JUAN PEDRO (2006):** El concepto de responsabilidad social de la empresa. En Revista de Economía Nº 10, pág. 234.
- **THOMAS ROSAMUND (2005):** Ética Empresarial – Gobierno y Reputación Corporativa. Artículo preparado para la primera sesión plenaria de The Reputation Institute. Novena Conferencia Internacional, Madrid, España, Mayo. Pág. 1.
- **WEBER MAX (1996):** Economía y Sociedad – Esbozo de Sociología Comprensiva. Edición de Johannes Winckelmann. Fondo de Cultura Económica. Décima reimpresión 1996. México. Pág. 20.