

La Responsabilidad Social Corporativa: Contexto Histórico y Relación con las Teorías Administrativas

Corporate Social Responsibility: Historical Context and Relation with Management Theories

Investigación

Nuria Patricia Rojas-Vargas¹, Dr. Sergio M. Madero-Gómez²

¹Tecnológico de Monterrey, EGADE Business School

Av. Eugenio Garza Lagüera y Rufino Tamayo s/n, Col. Valle Oriente, Garza García, Nuevo León, México.

C.P. 66260, Tel. (52) 81-8625-6000, A00813505@itesm.mx

²Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey. Escuela de Negocios, Departamento de Gestión y Liderazgo.

Av. Garza Sada 2501 sur, Monterrey, Nuevo León México.

C.P. 64849, Tel. (52) 81-8328-4090, smadero@itesm.mx

Resumen

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se ha convertido en una estrategia importante que deben implementar las organizaciones. El objetivo de este trabajo es analizar la conexión entre el concepto RSC y la administración a través de la definición de los diferentes términos, la evolución cronológica del concepto, el análisis de sus dimensiones y la aplicación del pensamiento administrativo a través de algunas teorías administrativas: la teoría de los stakeholders y la teoría del intercambio social. Adicionalmente se incluye una teoría que surge como oposición a las teorías clásicas de la administración, la teoría de las relaciones humanas, que busca la inclusión de aspectos más allá del beneficio económico. Los resultados de esta investigación demuestran que, aunque el surgimiento de la RSC data de alrededor de los años 30's, algunas teorías posteriores han moldeado su alcance, haciendo que las organizaciones se comprometan cada día más con la sociedad a la que pertenecen y con sus diferentes actores.

Palabras clave: responsabilidad social corporativa, teorías administrativas, stakeholders, relaciones humanas, intercambio social.

Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR) has become an important strategy that organizations must follow. This paper aims to analyze the connection between CSR concept and management through the definition of these terms, the historical evolution of CSR concept, the analysis of their dimensions and the application of management thinking through some management theories; the stakeholder theory and the social exchange theory. In addition, we include a third theory that arises against the classical management theories; the human relations theory, which seeks for the inclusion of aspects beyond the economic benefit. The results of this research show that, although the emergence of

CSR dates back to the 1930s; some later theories have shaped their reach, making organizations commit to the society they belong to and with its different actors.

Keywords: corporate social responsibility, management theories, stakeholders, human relations, social exchange.

Introducción

Actualmente se observa un cambio de paradigmas en algunas áreas del conocimiento relacionados con la administración y la gestión del talento [1] que apoyan la orientación de las estrategias de la organización hacia la comunidad y la responsabilidad social [2], [3], [4]. Las organizaciones presentan una mayor preocupación por su actuación dentro de la sociedad y buscan un impacto positivo en ella [5]. No obstante, Jiménez [3] asegura que dichas disciplinas poco han cambiado sus pensamientos iniciales basados en la teoría de Taylor, buscando minimizar los efectos de su imperfección mediante normas estrictas y, por consecuencia, poca atención a la satisfacción de las necesidades del empleado.

Por todo esto, es que la administración debe incorporar los diferentes enfoques de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), estudios previos demuestran que dichos enfoques varían considerablemente; algunos de ellos son: maximización de utilidades, maximización de valor, grupos de interés, posicionamiento de marca, innovación, ética, sostenibilidad, entre otros, como se menciona en [6] y su objetivo es buscar que desde la gestión se garantice la supervivencia de las empresas [3]. Para lograrlo, la administración puede basarse en la aplicación de diversas teorías; como la teoría de la legitimidad, la teoría de los *stakeholders*, la teoría institucional, la teoría de agencia, la teoría instrumental, la teoría del capital social, etc. [7], [8], [9]; no obstante, se debe tener en cuenta que las teorías son postulados generales aplicables de manera universal, por lo que se necesita definir cuán exactas y aplicables son y en

qué medida ayudan a mejorar la vida organizacional de aquellos que son afectados por ellas [10], [11].

Este artículo se centra principalmente en el análisis de tres teorías, dos de ellas son teorías administrativas orientadas a la intención de contribuir y tomar en cuenta a la sociedad en las decisiones organizacionales; la teoría del intercambio social y la teoría de los *stakeholders*, mientras que la tercera surge como oposición a las teorías administrativas y estudia principalmente la influencia e importancia del ser humano en el contexto organizacional: la teoría de las relaciones humanas.

El objetivo principal del trabajo es construir un marco teórico del concepto Responsabilidad Social Corporativa y tres de las teorías relacionadas con su desarrollo. La primera parte presenta la definición y evolución cronológica del concepto RSC; así como su relación con la administración. Posteriormente se desarrolla un análisis de las teorías administrativas, la teoría de del intercambio social y la teoría de los *stakeholders*. Adicionalmente se presenta la teoría de las relaciones humanas y finalmente, se vinculan las teorías al concepto RSC.

La Responsabilidad Social Corporativa

En la actualidad, es más común oír hablar de RSC porque el planeta y la sociedad están en una situación de crisis. El medio ambiente ha alcanzado altos niveles de daño debido a las emisiones de gases de efecto invernadero [12]; la mayoría de las empresas contaminan el ecosistema de diversas maneras mientras desarrollan sus operaciones, causando largos períodos de sequía, lluvia, desastres naturales, entre otros [13]. Adicionalmente, la sociedad está en crisis por el aumento de la tasa de pobreza –de acuerdo a la OCDE, 2017, en los últimos años, la desigualdad de ingresos se ha mantenido en niveles históricamente altos-, la pérdida de valores como el respeto ante la propiedad común y falta de visión a largo plazo en la utilización de recursos [12]; sin embargo, la cuestión es definir hasta qué punto se debe responsabilizar a la empresa de esta crisis.

Todas las organizaciones ya sean grandes o pequeñas, en países desarrollados o en desarrollo, han comenzado a pensar, planificar e implementar actividades de RSC directa o indirectamente de manera creciente en las últimas décadas [14], [15], [16], [17]. Esta responsabilidad puede establecerse en diferentes niveles; algunas empresas tienen grandes cantidades de prácticas dentro de ellas; como campañas, políticas, fundaciones, y algunas otras sólo donan parte de sus ganancias a otras organizaciones especializadas que las distribuyen en diferentes proyectos de apoyo. En cualquier caso, las empresas deben recordar que,

aunque el motivo principal de los negocios es obtener ganancias, las empresas deben tomar la iniciativa para contribuir al bienestar de la sociedad [18].

No existe una definición única del término RSC, incluso después de un lapso de más de siete décadas desde la aparición del concepto. Podemos encontrar múltiples definiciones de RSC en la literatura ([19], [20], [21], [22], [23], [24], [25]).

La ausencia de un marco de definición claro y delimitación de acciones que la conforman se ha traducido en dificultad para el diseño de estrategias que midan el desempeño de las acciones de responsabilidad social implementadas por la organización [14].

Historia de la Responsabilidad Social Corporativa

El origen de la preocupación acerca de una contribución por parte de la organización a la sociedad data de alrededor de 1932, cuando Merrick Dodd publica un artículo en el que sugiere que pronto cambiará el paradigma en el que las corporaciones son conducidas para el beneficio único de sus propietarios, los accionistas. Dood señala que, si los administradores de negocios toman en consideración el bienestar de empleados y clientes, a largo plazo aumentarán las ganancias de los accionistas en gran medida [26]. Por su parte, Carroll [27] menciona que durante las décadas de 1930 y 1940, se publicaron artículos que dieron inicio a las preocupaciones sobre la responsabilidad social dirigidas al comportamiento de los administradores, el control de la organización y la medición del desempeño social del negocio. En 1953, Bowen define por primera vez el concepto de RSC como la “obligación de perseguir políticas, tomar decisiones, o seguir líneas de acción que sean deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad” [28].

En la década de 1960’s hubo un crecimiento significativo en los intentos de formalizar y definir el término RSC. Uno de los autores predominantes en la descripción del término fue Keith Davis (citado en [27]), quien en su artículo define responsabilidad social dentro del contexto de la administración como las decisiones empresariales y acciones tomadas más allá del interés económico de la empresa; señala que los administradores tienen una gran responsabilidad ante la comunidad en la que operan debido a los desarrollos que afectan su bienestar [20].

En la época de 1970, Johnson establece que “una empresa socialmente responsable es aquella cuyo personal gerencial equilibra la multiplicidad de intereses, toma en cuenta a los empleados, proveedores, distribuidores, comunidades locales y la nación” [29]. En ese mismo año, Steiner [30] extiende el significado y

las circunstancias bajo las cuales puede ser entendido el concepto, además de presentar criterios para determinar el nivel de responsabilidad social de las empresas [27]. Debido a un gran debate surgido sobre el tema, Manne y Wallich [31], exponen que la definición del concepto RSC debe contar siempre con tres elementos: el gasto o actividad debe proporcionar un retorno marginal menor a los disponibles en inversiones alternativas, la acción debe ser voluntaria y la contribución debe ser un gasto corporativo real más que un acto de generosidad.

Posterior a esta época de gran desarrollo de definiciones sobre la RSC, en 1980 se dio paso a nuevos conceptos sobre temas alternativos [27], es aquí en donde surge la teoría de los *Stakeholders*; que tiene una estrecha relación con la RSC [32]. Además, Jones [33] señala que otro de los componentes de la RSC es la obligación de aportar más allá de lo prescrito por la ley o los contratos sindicales de los trabajadores.

La definición del término RSC a inicios del siglo XXI fue caracterizada por una continuación hacia la inclusión de nuevos conceptos. Basu y Palazzo [34] la definen como el proceso mediante el cual los gerentes dentro de una organización piensan y discuten las relaciones con los *stakeholders*; así como sus roles en relación al bien común, con la disposición respecto al cumplimiento y logro de dichos acuerdos. Además de prestar atención al límite entre lo que las leyes actuales exigen como protección a dichos grupos de interés y lo que se realiza de manera voluntaria. McWilliams y Siegel [22] establecen que la RSC son acciones que promueven el bien social, más allá del interés de la empresa, la RSC puede definirse más estrechamente como una asignación discrecional de recursos corporativos para mejorar el bienestar social que sirve como medio para mejorar las relaciones con las partes interesadas.

En la última década el concepto ha sido definido por la norma ISO 26000 en la que se integran muchos de los componentes establecidos previamente, la definición establece la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente ésta debe contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tomar en consideración las expectativas de los *stakeholders*, cumplir con la legislación aplicable, ser coherente con la normativa internacional de comportamiento, estar integrada en toda la organización y llevar a la práctica en sus relaciones. Respecto a las relaciones, señala que son todas las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

Es importante destacar que este proceso de transformación, adaptación y enfoques de la RSC son derivados del dinamismo del concepto que se ha estado observando, como mencionan [35].

Relación de la RSC con la Administración

La administración es la coordinación de los recursos de una organización (tierra, trabajo y capital) para alcanzar un objetivo [36]. Los avances del pensamiento administrativo se han logrado con la unión de investigadores y administradores para encontrar mejores formas de ejecutar las principales tareas a su cargo: planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos y materiales en la organización [37]. Es por eso que los gerentes de la organización deben desarrollar un conocimiento profundo de modelos, teorías y procesos para poder administrar de manera efectiva e inteligente dichos recursos [38], pues deberán rendir cuentas de su utilización ante terceros.

El movimiento clásico-administrativo surgió entre 1885 y 1940 buscando proporcionar una base racional y científica en la administración de las organizaciones [38]. En sus inicios estaba enfocado en la productividad laboral y sus incentivos eran principalmente económicos [39]. En un principio, de manera precedente al término RSC, en el siglo XIX, se tenía una perspectiva unidimensional para responder a las preguntas que la administración corporativa debía abordar al momento de tomar decisiones dentro de la corporación, [40]. La administración se enfocaba únicamente en la dimensión económica para satisfacer a los accionistas, el fin único de la organización era responder a los dueños con inversiones redituables [41]. Hoy en día el pensamiento administrativo abarca muchas otras dimensiones en su estudio [42]. De acuerdo con Wang y Juslin [43], en la actualidad, las dimensiones de la RSC son económica, social y medioambiental. Ramírez [44], define que la dimensión económica se caracteriza por obtener resultados financieros a corto plazo y con poco riesgo en beneficio de los accionistas; la dimensión social se preocupa por generar empleos de condiciones aceptables para los empleados e inclusión en la toma de decisiones; y por último, la dimensión medioambiental abarca el control de los efectos ambientales ocasionados por la actividad económica, el ahorro de recursos y la minimización de residuos. A estas tres dimensiones en conjunto se les denomina la triple cuenta de resultados (o triple bottom line) y fueron introducidas por John Elkington [45], [44], [25]. Las dimensiones de atención a empleados y el medio ambiente, buscan incrementar la reputación de la compañía y reducir el riesgo [1]; por lo que de manera incidental se aprecia la importancia e interacción de la dimensión económica. Otros autores señalan dimensiones adicionales en sus definiciones

además de las mencionadas anteriormente; tales como: relaciones con la comunidad, diversidad, producto, ética y legalidad [40], [1].

Teorías administrativas

Diversos autores señalan la importancia que tiene el desarrollo de teorías como base del pensamiento administrativo. Para Mathieu [11], las teorías describen cómo creemos que funcionan las cosas. Las teorías administrativas pretenden establecer la base de las prácticas organizacionales; es decir, qué deben hacer las corporaciones para prosperar y trascender en el mundo de los negocios. Otros autores señalan que las teorías relacionan lo que desean los seres humanos con la actuación de las organizaciones para lograr esos deseos [46].

La evolución de las teorías administrativas está sustentada en la búsqueda de mejores métodos para aprovechar los recursos de la organización en la producción de bienes y servicios, [15], [37]; las teorías de la administración ofrecen prescripciones eficientes y eficaces relacionadas al marco político dentro del cual deben operar las organizaciones [47], están comúnmente agrupadas en tres periodos; el primero de ellos comenzó mucho antes de 1900 y duró hasta la segunda guerra mundial, en este primer periodo surgen los conceptos de “administración científica” en los que existía una jerarquía marcada y analogías industriales militares y fordistas. El segundo periodo está comprendido entre 1945 y 1975, treinta años que marcaron una ruptura con los conceptos simplificados y monopolísticos de la primera etapa para pasar a reconocer la diversidad y el pluralismo, en las necesidades y características de los seres humanos. Por último, el tercer periodo comienza alrededor de 1975 con características inclusivas del ambiente externo [47], [37].

En el contexto de las teorías desarrolladas durante la segunda mitad del siglo XX, nos encontramos la teoría del intercambio social y la teoría de los *stakeholders*; como se menciona anteriormente, ambas enfocadas en tomar en cuenta factores externos en la toma de decisiones organizacionales por la interacción que tienen con los diversos actores de la sociedad en la que operan.

Teoría del intercambio social

El intercambio organizacional se define como cualquier actividad voluntaria entre dos organizaciones que tenga consecuencias para la realización de sus metas y objetivos respectivos [48]. Todas las organizaciones cuentan con una finalidad para la cual fueron creadas y en el desarrollo de su operación comienzan a incluir otros factores que deben cuidar si desean permanecer en

existencia; por lo que para que una organización desee realizar un intercambio debe estar sujeto al desarrollo de un fin mayor o beneficio.

Existen diferentes alcances que pueden llegar a tener el intercambio organizacional. Levine y White [48] mencionan que estas actividades no tienen que ser necesariamente recíprocas, la acción puede ser unidireccional y, sin embargo, implicar el intercambio. Comúnmente este intercambio implica lazos de dependencia mutua entre los actores. Debido a esta dependencia mutua, es más o menos imprescindible para cada actor que él sea capaz de controlar o influir en la conducta del otro. Además, estos lazos de dependencia mutua implican que cada parte esté en una posición de, hasta cierto punto, otorgar o negar, facilitar u obstaculizar, la gratificación del otro [49].

Por otro lado, Cook [50] establece que una relación de intercambio entre dos actores consiste en transacciones voluntarias que implican la transferencia de recursos para beneficio mutuo; el término actores aplica a individuos, corporaciones u organizaciones y el término recurso se refiere a cualquier actividad, servicio o mercancía. En este caso, la organización proporciona recursos a los diversos actores esperando que a su vez ellos le otorguen algo a cambio; en este contexto, las organizaciones son responsables ante las acciones que generan y desean regresar algo a la comunidad en la que se desarrollan y de la cual obtienen todos sus beneficios.

El alcance de la RSC nos lleva a tener en cuenta a todos los actores que forman parte de la organización; ya sean internos o externos, la cuestión es quiénes son estos actores que están interesados en el intercambio, las comunidades locales proporcionan a la empresa lugares, una infraestructura local y quizás un tratamiento fiscal favorable. A cambio, esperan que las corporaciones mejoren y no perjudiquen la calidad de vida [51]. Como se menciona anteriormente, las compañías devuelven a las comunidades una parte de lo que ganaron en su operación en la comunidad; son conscientes de que le han dado la oportunidad de operar, los recursos, las instalaciones o facilidades; y quieren contribuir a su desarrollo. Ninguna organización existe en el vacío, ni es autónoma y libre en su funcionamiento [52].

Homans [53] establece que la ventaja de la teoría del intercambio social es que aproxima la sociología a la economía; ciencia que tiene una mayor capacidad de aplicación, una de las condiciones que establece para llevar a cabo el intercambio es una justicia distributiva para el equilibrio grupal, en la que los actores que tengan los costos más altos, deben tener los beneficios más altos.

Una de las ventajas de la teoría del intercambio social es que une diversas disciplinas; como la antropología, sociología, economía, entre otras [53], [54]. Al haber un enlace entre estas disciplinas, se amplía la capacidad de aplicación de esta teoría en el campo organizacional; este intercambio social implica una serie de interacciones que generan obligaciones entre los participantes [54]. Los objetos del intercambio pueden ser bienes materiales, existen también elementos inmateriales; tales como símbolos de aprobación y prestigio, objetos presentes en el contexto de la RSC, ya que una empresa obtiene un reconocimiento y distintivo al realizar acciones positivas [53].

Teoría de los *Stakeholders*

La definición de este concepto “*stakeholders*” por el autor de la teoría, Freeman, señala que un *stakeholder* es cualquier grupo o individuo que puede afectar o puede ser afectado por el logro de los objetivos organizacionales [55]. El surgimiento de la teoría de los *stakeholders* nace como necesidad de contrastar los efectos de la rigurosa teoría de los *shareholders*, conocida como el Paradigma de Friedman, en las acciones de las organizaciones que hasta ese momento eran enfocadas únicamente en generar beneficios a sus accionistas [56]. Como menciona Post [40], los intereses de todos los interesados en conjunto superan a los de cualquier grupo individual interpretándose que los intereses monetarios de los dueños de la corporación no son el principal objetivo organizacional.

Cabe señalar que existe una delimitación para los grupos o individuos que deben ser tomados en cuenta al momento de definir los objetivos organizacionales [40], Freeman acotó la lista a sólo seis grupos de interés; empleados, gerentes, accionistas, proveedores, clientes y la comunidad local. Estos individuos cuentan con tres atributos clave: urgencia, legitimidad y poder [57].

En cualquier etapa determinada del ciclo de vida organizacional, ciertos *stakeholders*, debido a su potencial para satisfacer necesidades críticas u organizacionales, serán más importantes que otros [58] debido a uno de sus atributos; el poder. Es acertado pensar que la estrategia que utiliza una organización para tratar con cada *stakeholder* depende de la importancia del mismo para la organización en relación con otros *stakeholders* [58]. Sin embargo, debe hacer lo posible por mediar la importancia de unos sobre otros cuidando el bienestar general y las relaciones entre todos.

Esta dependencia de las empresas respecto a los actores ambientales (es decir, los grupos de interés externos) para la obtención de los diferentes recursos es lo que les brinda a esos actores influencia sobre una empresa [57]. Por ejemplo, las comunidades

locales proporcionan a la empresa ubicaciones, una infraestructura local y tal vez un tratamiento fiscal favorable; ellas a cambio esperan ciudadanos corporativos que realcen y no perjudiquen su calidad de vida [51].

Es por eso que las organizaciones deben utilizar diferentes estrategias para tratar con los diferentes *stakeholders* al tomar decisiones relevantes [58]. Uno de los propósitos centrales de la teoría de los *stakeholders* es permitir que los gerentes entiendan a los grupos de interés y los administren estratégicamente; es así como lo expresó Freeman en su libro sobre la administración estratégica [57].

Dado que la teoría de los *stakeholders* trata sobre la administración de conflictos potenciales derivados de intereses divergentes, cada uno de los actores de la organización tiene expectativas divergentes sobre la actuación que debe tener la organización; es por eso que la teoría busca un equilibrio al identificar a cada uno de ellos, sus necesidades y los medios que le ayudarán a satisfacerlas [57].

La administración tiene una gran tarea al hacer que todas estas decisiones desemboquen en lo mejor para el interés común. La teoría de los *stakeholders* es factible como una forma muy útil de mejorar el gobierno corporativo, ahora es el momento de aplicarla como parte del proceso continuo de mejora de la responsabilidad moral y social de la administración de la corporación [40]. Es lógico suponer que la administración no puede cumplir con las peticiones de todos los actores; sin embargo, intentará poner sobre la mesa las diferentes peticiones para que sean tomadas en cuenta buscando lograr la convergencia de todas ellas en sus acciones. Desde la perspectiva de la teoría de los *stakeholders*, una empresa actúa de una manera socialmente responsable cuando sus decisiones y acciones toman en cuenta los diversos intereses de los grupos de interés [28]; sin embargo, muchas veces no es posible lograr satisfacer los intereses de todos los *stakeholders* debido a los puntos de vista contradictorios entre ellos y la necesidad principal de generar riqueza [56]. Si lo vemos desde el punto de vista de la organización, es difícil hacer que tanto sus clientes y proveedores estén conformes con la toma de decisiones; si al mismo tiempo busca generar una utilidad o financiarse a bajo costo para aprovechar ventajas del mercado.

Posterior al año 2000 los paradigmas comienzan a cambiar, poniendo atención en otros temas. Se inicia la conceptualización de los *stakeholders* de manera más amplia y una necesidad por contribuir a la sostenibilidad [59]. Es importante señalar que en el

siglo XXI no deben existir organizaciones que hagan depredación en el medio, que utilicen la explotación humana o generen cualquier tipo de contaminación; por el contrario, todas, no importa su razón de ser, deben contribuir al desarrollo sostenible.

Teoría de las Relaciones Humanas

De acuerdo a los autores Bruce y Nyland [60], la escuela de Relaciones Humanas fue de hecho una innovación de derechas y decididamente antidemocrática que se desarrolló en respuesta a la demanda de los trabajadores para que tuvieran una participación más activa y significativa en la toma de decisiones administrativas. Este pensamiento de derecha, como comúnmente se refiere a estas ideas, buscaba un enfoque en el ser humano apoyando su desarrollo individual y personal; ya que todos los seres humanos son diferentes y cada uno requiere busca la realización de diferentes maneras.

Los inicios de las teorías administrativas carecen de un enfoque humanístico; una preocupación por el bienestar del trabajador más allá de lo que económicamente puede aportar la empresa como gratificación por su trabajo. A pesar de que se incluyen beneficios para los trabajadores en algunos de sus postulados, su visión está centrada en los beneficios económicos de la organización y su propio desarrollo. Frederick Taylor establece algunos puntos a favor del trabajador como el deseo de la armonía entre el trabajador y administrador y el aumento de los beneficios para la clase obrera. El problema de su teoría está es sus supuestos destacando en que el sueldo era la única preocupación de los trabajadores [61]. Henry Fayol en su teoría clásica a principios del siglo XX estableció catorce principios para la administración en los que se hace presente su interés por el bienestar de las personas; entre algunos de ellos se establece la necesidad de un sistema de remuneración justo, comunicación entre todos los niveles organizacionales y la importancia de la equidad [37: p.47].

Sin embargo, la teoría de las relaciones humanas surge como una necesidad por integrar elementos ausentes en las teorías administrativas hasta mediados del siglo XX al tomar en cuenta el humanismo; en el que se pretende mejorar la vida de las personas en el ambiente laboral [62], las teorías organizacionales marcadas por una tendencia humanista presentan una perspectiva orientada al mejoramiento de las condiciones del ser humano en el mundo laboral [61]. Algunos de los pensadores humanistas más destacados son Elton Mayo, Mary Parker Follett, Max Weber.

Elton Mayo, con el estudio científico del comportamiento organizacional; que en sus inicios denominó relaciones humanas, fue caracterizado por

su preocupación en el factor humano de la industria. Sus ideas fueron una reacción en contra y una solución ante las ideas de Taylor, quien apoyó en su teoría mejoras en el salario y condiciones de los trabajadores; consideradas por él como una prioridad [60]. Mayo buscaba que las relaciones humanas fueran psicológica y económicamente viables, para satisfacer simultáneamente las necesidades del individuo y de la sociedad al tiempo en que se satisfacen las necesidades del desempeño económico [63].

Las teorías de la organización burocrática de Max Weber se fueron perfilando como una introducción al surgimiento del humanismo en la administración humana que caracteriza las teorías de la segunda mitad del siglo XX y que comienzan a cristalizarse con Abraham Maslow y Douglas McGregor [61].

Más adelante, el humanismo se hizo presente en diversas proporciones en las teorías organizacionales que surgieron a finales del siglo XX cuando Douglas McGregor de la escuela administrativa brinda el discurso en el MIT sobre la Teoría Y en 1957, y posteriormente, en 1960 publica el libro “El lado humano de la empresa” [61], [64]. Overvold [65] señala a McGregor como uno de los fundadores de la teoría de las relaciones humanas debido a su intento por aplicar principios de la psicología en la administración. Abraham Maslow, precursor de la psicología humanista en 1943, [64] fue la base para las propuestas de McGregor, en las que planteaba una nueva forma de mirar al ser humano en el contexto del trabajo industrial, modificando el concepto Taylorista del hombre en la organización, presentó un nuevo paradigma que hace énfasis en el potencial humano, destacando su desarrollo humano como finalidad primordial y elevando el papel de las personas en la sociedad industrial [61]. Como principal aportación, Maslow buscaba ligar los objetivos de una organización con los objetivos individuales del ser humano [65].

Es responsabilidad de la administración tratar a los empleados con respeto, dignidad y valor a fin de motivar y desarrollar todo el potencial de desempeño de los empleados [66]. Los principios de esta teoría establecen el respeto por la dignidad humana, reconocimiento de la libertad, autonomía del individuo [61].

Discusión

Al analizar los conceptos de RSC y administración encontramos convergencias en las dimensiones que abarcan los estudios de cada uno que son la base para la selección de teorías que aborda este estudio.

En primer lugar, existe una convergencia en la dimensión económica por parte de ambos conceptos.

La RSC está comprometida con los accionistas para generar beneficios a corto plazo, reduciendo el riesgo. La administración dicta la pauta para la coordinación de las acciones de la organización en busca de satisfacer económicamente a sus dueños al representarlos.

Las dimensiones ética y legal serán el sustento para que la toma de decisiones administrativas sea responsable ante los ejes que forman parte de la RSC; existen leyes que regulan el trato al medio ambiente, la diversidad, los empleados, las relaciones con la comunidad y los requerimientos de un producto; sin embargo, para que la empresa no se vea tentada a violar estos reglamentos, sus valores son importantes.

Como se mencionó anteriormente, las teorías pretenden establecer la base de las prácticas organizacionales; en este caso, las teorías seleccionadas buscan establecer el fundamento que tiene la RSC en el contexto organizacional de acuerdo a su actuación con el ambiente externo. Dentro de las teorías administrativas seleccionadas podemos ver la preocupación por el aspecto social, ambiental y la comunidad.

En primer lugar, la teoría del intercambio social plantea una relación entre la comunidad y la organización; al ser dependientes mutuamente, la organización debe buscar generar un beneficio a la comunidad. ¿Por qué existe esa dependencia? La organización obtiene de la comunidad todo lo que ésta necesita para operar e incluso es ella quien muchas veces adquiere el fruto de su operación, como resultado de esto; la organización debe buscar que la comunidad se desarrolle de manera favorable. Existen acciones que una organización puede realizar para buscar que su comunidad se beneficie y poder crear relaciones a largo plazo con ella.

La teoría de los *stakeholders* abarca mayores dimensiones dentro de la RSC. Su planteamiento indica que la administración debe poner atención a las necesidades de los grupos de interés al momento de tomar decisiones; eso abarca las necesidades de la comunidad y el medio ambiente, los empleados (aspecto social), los clientes (producto) y los accionistas (económica). Para esto, se debe buscar un balance o beneficio del mayor número de interesados, tratando de ser equitativo y rotativo en las acciones entre todos ellos.

Finalmente, la teoría de las relaciones humanas se enfoca en el aspecto social de las organizaciones. Su preocupación consiste en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores que va más allá de buscar un beneficio económico por medio de la realización de su labor, su finalidad es la integración al pensamiento administrativo la idea de que el trabajador merece ser

tratado con respeto y dignidad, además de que es capaz de tomar decisiones y participar de manera activa en la organización.

Las teorías seleccionadas presentan relación en su definición y alcance; por lo que su selección fortalece la trascendencia de este estudio. Existen múltiples maneras de relacionar la teoría del intercambio social a la teoría de los *stakeholders*. Primeramente, la teoría del intercambio social menciona que hay actores interesados en el intercambio; la problemática es definir exactamente esos actores para establecer una relación, la teoría de los *stakeholders* ayuda a definir a esos grupos de interés para realizar el intercambio organizacional. En segundo lugar, la dependencia mutua entre los actores según la teoría del intercambio social es lo que lo hace posible; la teoría de los *stakeholders* establece que esta dependencia que tiene la organización dentro de la sociedad como fuente de sus recursos es lo que brinda a los actores externos la influencia en las decisiones de la organización. En tercer lugar, la teoría del intercambio social establece claramente que el intercambio es necesario ya que ninguna organización es autónoma en su funcionamiento; la teoría de los *stakeholders* señala que los grupos de interés son todos aquellos grupos o individuos que se pueden ver afectados o afectan una organización. Ambas reconocen que la operación de la organización está ligada a diversos actores. Por último, Homans [53] señala que el intercambio debe ser justo; por lo que los actores con los costos más altos deben obtener los beneficios más altos, se puede aplicar esta idea a la teoría de los *stakeholders* haciendo que aquellos que contribuyen más a la organización sean quienes se beneficien mayormente en la toma de decisiones.

Entre la teoría de las relaciones humanas y la teoría de los *stakeholders* también existe una relación, debido a que la primera muestra atención a uno de los *stakeholders* establecidos por el autor de la teoría (Freeman): los empleados. Esta teoría busca que los empleados se sientan a gusto con su trabajo, que se realicen y que sean tomados en cuenta en la organización como lo que son: seres humanos, con toda la complejidad que ello conlleva.

Conclusiones

Los resultados de esta investigación bibliográfica demuestran que, aunque el surgimiento del concepto RSC data de alrededor de los años 30's, algunas teorías posteriores enfocadas al ambiente externo organizacional han moldeado su alcance, haciendo que las organizaciones se comprometan cada día más con la comunidad a la que pertenecen y con sus diferentes actores.

La máxima responsabilidad social de las organizaciones en términos de Korten (2000 citado en Jiménez, 2010, [3]) es contribuir a disminuir el sentimiento de superioridad de las empresas sobre los individuos y la sociedad, fomentar la libertad responsable para la generación de productos y mercados responsables, apoyar la auto organización humana, aumentar el derecho de las personas vivas sobre el derecho de las personas jurídicas y promover elecciones a favor de la vida en todas sus dimensiones. La RSC busca la inclusión de todos los *stakeholders* en los beneficios organizacionales. Es un concepto que pretende la inclusión de todos los grupos de interés en las decisiones administrativas y busca un intercambio beneficioso entre ellos.

Limitaciones y futuras investigaciones

El presente es un estudio bibliográfico, por lo que se encuentra limitado a fuentes de información secundaria. En futuras investigaciones se puede abordar un análisis de medición de la responsabilidad social corporativa implementada en las organizaciones, esto puede hacerse de manera comparativa entre empresas de una muestra o de manera teórica incluyendo todos los aspectos que deben formar parte de la toma de decisiones y acciones. Otra vía puede ser la investigación de quienes poseen el reconocido distintivo ESR, efectuar una comparación entre las acciones que realizan en beneficio de los actores externos, además de analizar estas acciones con base en lo que están obligadas a contribuir o mejorar debido a su operación y lo que, como marca la definición del concepto, realizan de manera voluntaria.

Referencias

- [1] Mazurkiewicz, A., (2014), Talent management as a new paradigm in management science. *Journal of Positive Management*, 5(3), 15-27.
- [2] McWilliams, A. y Siegel, D., (2000), Corporate social responsibility and financial performance: Correlation or misspecification? *Strategic Management Review*, 21, 603-609.
- [3] Jiménez, H. O., (2010), Nuevos Paradigmas en Gestión Humana. *Revista de Ciencias Estratégicas*, 18(23), 79-97.
- [4] Flammer, C., (2013), Corporate social responsibility and shareholder reaction: The environmental awareness of investors. *Academy of Management Journal*, 56, 758-781.
- [5] Clarke, T., (2015), Changing paradigms in corporate governance: New cycles and new responsibilities. *Society and Business Review*, 10(3), 306-326.
- [6] Ditlev-Simonsen, C., (2010), From corporate social responsibility awareness to action? *Social Responsibility Journal*, 6(3), 452-468.
- [7] Quairel-Lanoizelée, F., (2011), Are competition and corporate social responsibility compatible? *Society and Business Review*, 6(1), 77-98.
- [8] Darrag, M., y E-Bassiouny, N., (2013), An introspect into the Islamic roots of CSR in the middle east: The case of Savola group in Egypt. *Social Responsibility Journal*, 9(3), 362-378.
- [9] Susith, F., y Stewart, L., (2014), A theoretical framework for CSR practices: integrating legitimacy theory, stakeholder theory and institutional theory. *The Journal of Theoretical Accounting Research*, 10(1), 149-178.
- [10] Garriga, E. y Mele, D., (2006), Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53(1-2): 51-71
- [11] Mathieu, J., (2016), The problem with (in) management theory. *Journal of Organizational Behavior*, 37, 1132-1141.
- [12] OECD., (2017), Estadísticas. <http://www.oecd.org/centrodemexico/estadisticas/> visitado el 11 de febrero de 2018.
- [13] National Geographic., (2010), Cambio climático, sequías e inundaciones. Medio ambiente. <http://www.nationalgeographic.es/medio-ambiente/2017/12/union-europea-9-paises-protegeran-artico-pesca-comercial>, visitado el 11 de febrero de 2018.
- [14] Taneja, S. S., Taneja, P. K., y Gupta, R. K., (2011), Researches in Corporate Social Responsibility: A Review of Shifting Focus, Paradigms, and Methodologies. *Journal of Business Ethics*, 101(3), 343-364.
- [15] Aguinis, H., y Glavas, A., (2012), What we know and don't know about corporate social responsibility: A review and research agenda. *Journal of Management*, 38(4), 932-968.
- [16] Stoian, C., y Gilman, M., (2017), Corporate Social Responsibility That 'Pays': A Strategic Approach to CSR for SMEs. *Journal of Small Business Management*, 55(1), 5-31.
- [17] Zerbini, F., (2017), CSR Initiatives as Market Signals: A Review and Research Agenda. *Journal*

- of Business Ethics*, 146(1), 1-23.
- [18] Holme, R., y Watts, P., (1999), *Corporate social responsibility*. Geneva: World Business Council for Sustainable Development.
- [19] Votaw, D., (1972), 'Genius Became Rare: A Comment on the Doctrine of Social Responsibility', *California Management Review*, 15(2), 25–31.
- [20] Davis, K., (1960), Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities? *California Management Review*, 2(3), 70–76.
- [21] Davis K., (1973), The case for and against business assumption of social responsibilities. *Academy of Management Journal*, 16(2), 312–323.
- [22] McWilliams, A., y Siegel, D., (2001), Corporate Social Responsibility: A Theory of the Firm Perspective. *Academy of Management Journal*, 26(1), 117–127.
- [23] Okoye, A., (2009). Theorising corporate social responsibility as an essentially contested concept: Is a definition necessary? *Journal of Business Ethics*, 89(4), 613-627.
- [24] Sheehy, B., (2015), Defining CSR: Problems and solutions. *Journal of Business Ethics*, 131(3), 625-648.
- [25] Moratis, L., (2016), Out of the ordinary? Appraising ISO 26000 's CSR definition. *International Journal of Law and Management*, 58(1), 26-47.
- [26] Dodd, E. M., (1932), For Whom Are Corporate Managers Trustees? *Harvard Law Review*, 45(7), 1145–1163.
- [27] Carroll, A. B., (1999), Corporate Social Responsibility. *Business & Society*, 38(3), 268–295.
- [28] Maignan, I., y Ferrell, O. C., (2004), Corporate Social Responsibility and Marketing: An Integrative Framework. *Academy of Marketing Science Journal*, 32(1), 3–19.
- [29] Johnson, H. L., (1971), *Business in contemporary society: Framework and issues*. Wadsworth Pub. Co.
- [30] Steiner, G. A., (1971), *Business and society*. New York: Random House.
- [31] Manne, H. G., y Wallich, H. C., (1972), *The modern corporation and social responsibility*. Washington, DC: American Enterprise Institute for Public Policy Research.
- [32] Parmar, B., Freeman, R., Harrison, J., Wicks, A., Purnell, L., y Colle, S., (2010), Stakeholder Theory: The state of the Art. *Academy of Management Annals*, 4(1): 403-445.
- [33] Jones, T., (1980), Corporate social responsibility revisited, redefined. *California Management Review*, 22(2), 59-67.
- [34] Basu, K., y Palazzo, G., (2008), Corporate Social Responsibility: A Process Model of Sensemaking. *The Academy of Management Review*, 33(1), 122–136.
- [35] García, J. & Madero, S., (2016), La Evolución del Concepto Responsabilidad Social Corporativa: Revisión Literaria. *Conciencia Tecnológica*, 51(1), 38-46.
- [36] Benavides, J., (2014), *Administración* (2a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.
- [37] Jones, G. y George, J., (2014), *Administración contemporánea* (8a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.
- [38] Pindur, W., Rogers, S.E. y Kim, P.S., (1995), The theory of management: A global perspective. *Journal of Management History*, 1(1), 59-77.
- [39] Witzel, M., y Warner, M., (2015), Taylorism revisited: culture, management theory and paradigm-shift. *Journal of General Management*, 40(3), 55-69.
- [40] Post, R., (2003), A Response to “The Social Responsibility of Corporate Management: A Classical Critique”. *Mid-American Journal of Business*, 18(1), 25–35.
- [41] Friedman, M., (1970), The social responsibility of business is to increase its profits. *New York Times Magazine*, 32:13 Sept., 122-126.
- [42] Álvarez, H. F., (2016), *La Administración en el Siglo XXI, en una encrucijada*. Gestión Joven, 15, 96-128.
- [43] Wang, L., y Juslin, H., (2012), Values and Corporate Social Responsibility Perceptions of Chinese University Students. *Journal of Academic Ethics*, 10(1), 57–82.
- [44] Ramírez, A., (2006), La RSC y la triple cuenta de resultados. *Dirección Financiera*, 231, 56–62.
- [45] Elkington, J., (1994), *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*, Wiley, London.

- [46] Gladwin, T. N., Kennelly, J. J., y Krause, T., (1995), Shifting Paradigms for Sustainable Development: Implications for Management Theory and Research. *The Academy of Management Review*, 20(4), 874-907.
- [47] Self, P., (1997), What's happened to administrative theories? *Public Policy and Administration*, 12(1), 8-20.
- [48] Levine, S. y White, P., (1961), Exchange as a Conceptual Framework for the Study of Interorganizational Relationships. *Administrative Science Quarterly*, 5(4): 583-601.
- [49] Emerson, R. M., (1962), Power-Dependence Relations. *American Sociological Review*, 27(1), 31-41.
- [50] Cook, K., (1977), Exchange and Power in Networks of Interorganizational Relations. *The Sociological Quarterly*, 18, 62-82.
- [51] Hill, C., y Jones, T., (1992), Stakeholder-agency theory. *Journal of Management Studies*, 29(2), 131-154.
- [52] Chiavenato, I., (2002), *Administración en los nuevos tiempos*. México: McGraw Hill.
- [53] Homans, G.C., (1958), Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606.
- [54] Cropanzano, R., y Mitchell, M. S., (2005), Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- [55] Freeman, R. E., (1984), *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- [56] Windsor, D., (2001), The Future of Corporate Social Responsibility. *The International Journal of Organizational Analysis*, 9(3), 225-256.
- [57] Frooman, J., (1999), Stakeholder Influence Strategies. *The Academy of Management Review*, 24(2), 191-205.
- [58] Jawahar, I. M., y McLaughlin, G. L., (2001), Toward a descriptive stakeholder theory: An organizational life cycle approach. *Academy of Management Review*, 26(3), 397-414.
- [59] Clarke, T., y Clegg, S., (2000), Management paradigms for the new millennium. *International Journal of Management Review*, 2(1), 45-64.
- [60] Bruce, K. y Nyland, C., (2011), Elton Mayo and the Deification of Human Relations. *Organization Studies*, 32(3), 383-405.
- [61] González, L., (2007), Humanismo y Gestión Humana: Una Perspectiva de Interpretación para el Trabajo Social Humanism and Human Management: *Revista Eleuthera*, 1, 42-63.
- [62] Vargas, J., (2008), El Humanismo y las nuevas formas organizacionales: ¿Un equilibrio entre humanismo y productividad? *OCTI*, 1-42.
- [63] Sarachek, B., (1968), Elton Mayo's Social Psychology and Human Relations. *The Academy of Management Journal*, 11(2), 189-197.
- [64] Hernández, H., (2011), La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científicas, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 38-51.
- [65] Overvold, G. E., (1987), The Imperative of Organizational Harmony: A Critique of Contemporary Human Relations Theory. *Journal of Business Ethics*, 6(7), 559-565.
- [66] Gabris, G. T., (2015), *Management Theory: Human Relations School*. *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, 3, 2045-2048.

Recibido: 13 de febrero de 2018

Aceptado: 3 de mayo de 2018