



## Responsabilidad social de las organizaciones

Gloria Stella Salazar Yepes

### Resumen Abstract

El concepto de responsabilidad social se da, previo conocimiento de la situación social que afecta a los países, en este caso, a los de América Latina en general. A tal efecto, es necesario analizar la relación que existe entre la responsabilidad social, la política social y la economía, materializada en los planes de desarrollo a nivel regional o nacional, en el caso de las organizaciones del Estado. De igual forma, dicho concepto se relaciona con el cumplimiento del objetivo económico para las organizaciones con ánimo de lucro y finalmente con los objetivos sociales para las entidades sin ánimo de lucro.

The concept of social responsibility is given previous knowledge of the social situation that affects the countries, in this case those of Latin America in general. To such effect is necessary to analyze, the relation that exists among the social responsibility, the social politics and the economy, materialized in the plans of development at a regional or national level, in the case of the organizations of the state. In the same way this concept is related to the completion of the economic objective for the organizations with intention of lucre and finally with the social objectives for the companies without intention of lucre.

### Palabras clave Key words

Responsabilidad Social, Valores Sociales, Modelo Económico, Organizaciones, Entidades sin Ánimo de Lucro.

Social Responsibility, Social Values, Economic Model, Organizations, Not-for-profit Organizations.





## **Introducción**

El término de responsabilidad social no es novedoso en el mundo de las organizaciones, dado que desde cualquier ámbito de valor estratégico se demanda, actualmente, una gestión ciudadana que supere lo filantrópico, de tal forma que en la actualidad este concepto se encuentra explícitamente definido en la mayoría de planes estratégicos de las diferentes organizaciones.

Mediante la inclusión del objetivo de responsabilidad social, la organización busca crear bienestar en la sociedad, materializado en algunas ocasiones en la creación de puestos de trabajo, que se convierten, a su vez, en fuentes de riqueza social con capacidad de generar reinversiones a nivel empresarial, aportando, así, insumos que la lleven a su crecimiento y permanencia en el mercado; de esta forma, se generan excedentes que brindan ingresos a la administración nacional, departamental o municipal, mediante el pago de impuestos y de esta manera se logra socializar la riqueza creada por las organizaciones mediante el desarrollo de proyectos de inversión social.

A través de una breve descripción de la evolución histórica del sistema capitalista, el documento pone en consideración de académicos e investigadores, algunas reflexiones en torno a la transformación que se ha venido dando en la aplicación del concepto de responsabilidad social y el surgimiento de valores sociales, que complementan los propósitos utilitaristas de las organizaciones con ánimo de lucro, y el fortalecimiento de los objetivos de las organizaciones del Estado y de las ESAL (Entidades sin ánimo de lucro).

### **1. Concepto y evolución del sistema capitalista**

Antes de la primera guerra mundial era considerado como el único sistema posible de desarrollo económico. El capitalismo es la organización económica caracterizada por la vigencia de la propiedad privada de los medios de producción (tierra, empresa, trabajo, capital y tecnología) de distribución y financiamiento en búsqueda de rentabilidad en condiciones predominantemente competitivas.

Con relación al surgimiento de este sistema económico, se considera importante, primero, hacer mención del Liberalismo Económico, el cual, se apoya en la libertad económica y de las personas, y que surge a través de una combinación de las escuelas Fisiocrática y la Clásica Inglesa. Entre los acontecimientos que marcaron el surgimiento de esta doctrina se destacan los siguientes: la independencia de los Estados Unidos y la publicación de la obra clásica: «Investigación Sobre la



Naturaleza y Causa de las Riqueza de las Naciones» de Adam Smith, época cuando las economías occidentales acogieron la expresión «Laissez faire», «Laissez passer» dejar hacer, dejar pasar, corriente que predicaba la no intervención del Estado en la economía nacional, donde además se pregonaba la idea del homo economicus,<sup>1</sup> cuya única racionalidad se asienta en la obtención del beneficio propio, y sostiene una concepción profundamente individualista llevada al nivel social.

Mientras en Inglaterra se contemplaba el impacto de la doctrina del Liberalismo Económico y de los economistas clásicos, quienes consideraban el ahorro y el trabajo como fuente de riqueza del Estado, en un marco de libre competencia de mercado, los Estados Unidos iniciaban un proceso de independencia económica y política bajo la dirección de Thomas Jefferson y Benjamín Franklin.

La doctrina del Liberalismo Económico pregonaba que la organización de la economía debía dejarse a las fuerzas naturales de la oferta y la demanda, denominadas por Adam Smith como «la mano invisible», la cual influye para que exista equilibrio entre la oferta y la demanda de bienes y servicios a través del precio del mercado, y se postula un obvio y simple sistema de libertad natural establecido de manera espontánea, donde el mercado en una formulación tan obvia, tan simple y natural, oculta su carácter de construcción social.

La teoría de la mano invisible guía al capitalista a reinvertir el capital, para generar más trabajo y por ende lograr mayor bienestar social. Sin embargo, la aplicación de esta teoría no impidió que la dominación del capital sobre el trabajo asalariado se transformara en explotación de la fuerza laboral, dando lugar a que los trabajadores se organizaran sindicalmente y defendieran sus intereses de manera vigorosa; de esta manera, surgió la necesidad de un Estado fuerte, encargado de intermediar entre los intereses de los trabajadores y los de las empresas, para promover el bienestar social, entendido como la satisfacción de las necesidades vitales de la comunidad.

El capitalismo ha pasado por diversas etapas de desarrollo, la primera se caracterizó por la creación de numerosas y pequeñas empresas que actuaban en competencia entre sí en un mercado libre, donde a raíz de la crisis de 1873 y mediante la concentración del capital se da lugar al gigantismo industrial. En la crisis de 1900 a 1903, opera otra etapa llamada Centralización del Capital, entendido como el proceso mediante el cual la propiedad del capital corresponde a un reducido

---

<sup>1</sup> SCHAVARSTEIN Leonardo. La inteligencia social de las naciones. Desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social. 1ª edición. Editorial Paidós SAICF. Buenos Aires 2.003. pág. 35





grupo de capitalistas. Cuando los carteles y los trust se convierten en la base sólida del sistema económico, se hizo necesaria la presencia de un Estado fuerte que procurara, además de combatir el monopolio, lograr el bienestar social de la población, basando su intervención en el incremento de la producción de bienes y servicios, y en el aumento de la capacidad de consumo de la población.

La crisis económica más profunda, intensa y prolongada en la historia del sistema capitalista la sufrió Estados Unidos de América entre 1929 y 1933. La crisis estalla el 4 de octubre de 1929, día en que la Bolsa de Valores de Nueva York fue presa del pánico, precipitándose una venta de títulos valores del orden de 12 millones de acciones, originándose así una baja en el precio de las mismas de aproximadamente el 80% de su valor nominal<sup>2</sup>. La gran depresión había comenzado y cuatro años más tarde el PIB de la nación se había reducido en un 50% en comparación con el de 1929. El hundimiento de la bolsa tuvo un costo financiero estimado de 50.000 millones de dólares.

La depresión tuvo su mayor impacto en el sistema bancario, explicable por el pánico que se apoderó de los cuentahabientes, quienes se agolparon en las ventanillas de los bancos para retirar sus depósitos en forma masiva, cuya respuesta inmediata fue el cierre de los establecimientos bancarios frente a la física incapacidad de gran parte del sistema bancario americano de entregar estos dineros, por extrema iliquidez. Los bancos se constituyeron en protagonistas importantes en la bolsa de valores, sin embargo, ante el colapso de la industria, se produjo desempleo que llevó a la disminución en los ingresos y de la demanda agregada, generando una reducción de la producción y posterior quiebra de las empresas, de esta manera, se pasa de una recesión a una depresión económica.

La gran depresión de 1930 añadió a la función reguladora del Estado otra más: la de promoción del desarrollo económico privado a partir del impulso otorgado por la inversión pública; de esta forma, se llegó a los «dorados treinta», bajo el signo del dirigismo y la intervención del Estado en la economía, se propicia, así, la caída de la doctrina del Liberalismo Económico y desaparece el sagrado principio de no intervención del Estado en la actividad económica, momento en que Franklin Delano Roosevelt, sucede a Heber Hoover en la presidencia de los Estados Unidos. Frente al desastre, el nuevo presidente se vio precisado a dictar medidas encaminadas a ordenar económica y administrativamente el país, de esta manera, en cuatro años de su

---

<sup>2</sup> HACKER, Louis M. Desarrollo de la Economía en los Estados Unidos. Buenos Aires. Ediciones Troquel, 1957. pág. 78



gobierno, Roosevelt estableció los cimientos de la más asombrosa transformación política y económica norteamericana.

Durante cuatro períodos consecutivos en el gobierno, Roosevelt provocó en el congreso americano la Enmienda Constitucional que limitó la reelección presidencial a una sola e improrrogable. Las medidas más significativas estaban orientadas a enfrentar dos problemas básicos: el colapso financiero y el derrumbamiento de los precios.

Para el colapso financiero se dictaron las siguientes medidas: estableció una moratoria que permitió a los bancos ordenar sus finanzas, dio lugar a un seguro sobre depósitos bancarios, reglamentó sobre la conducta de las instituciones de crédito, prohibiendo ciertas prácticas especulativas, entre ellas, la compra de acciones en la bolsa con los fondos de los clientes.

Contra la baja de los precios de bienes industriales y agropecuarios se distinguieron medidas tales como: se ordenó llevar al tesoro nacional todas las monedas metálicas de oro para cambiarlas por billetes y se suprimió el patrón oro adoptado en el año 1900; todas las monedas de oro perdieron su poder ilimitado que les garantizaba la ley. En lo sucesivo, no tendría vigencia la convertibilidad de billetes en oro, nadie podría hacer que la casa de la moneda acuñara sus lingotes de oro.

De otro lado, se dictaron medidas tendientes a estimular la demanda y a reducir la oferta, entre ellas: se concedieron subsidios a los agricultores para que redujeran sus siembras y sólo sembraran las hectáreas autorizadas por la ley, con el fin de aumentar el poder de compra de la clase trabajadora y estabilizar la lucha entre propietarios, capitalistas y trabajadores; se promulgaron medidas sobre la existencia de los sindicatos y el derecho de los obreros a organizarse. El conjunto de medidas adoptadas en el período comprendido entre 1932 y 1939, para buscar la salida de la depresión se conoce con el nombre de «**New Deal**»<sup>3</sup>.

En 1936 toman fuerza las teorías macroeconómicas consignadas por John Keynes en su obra, «Teoría General del Interés, la Ocupación y el Dinero», en el que utiliza para el análisis económico modernas técnicas de programación, contabilidad nacional, modelos de insumo-producto tendiente a la utilización racional de los recursos productivos bajo la tutela del Estado que a través del gasto público impulsó el desarrollo económico del país.

---

<sup>3</sup> QUINTERO SOTO, Antonio. Fundamentos de economía. Universidad Nacional de Colombia, seccional Manizales. Manizales 1997 pág. 68.





La política de inversión del gobierno aumentó significativamente los ingresos de la comunidad, se revivió el consumo de bienes y servicios, se propició la creación de nuevos empleos, la disponibilidad de dinero en manos de la comunidad indujo la reactivación sostenida de la actividad económica y el fortalecimiento de la demanda agregada, de esta manera, se contribuyó a superar la crisis depresiva. Se podría decir, además, que se contó con un Estado basado en principios de justicia y solidaridad social, que contó con la voluntad política y los recursos requeridos para dar cumplimiento a estos principios y necesidades sociales con eficiencia.

Se facilitó la realización de transacciones financieras especulativas y se posibilitó el flujo, casi instantáneo, de fondos entre regiones que se encontraban lejanas entre sí, el capital dejó de tener patria, los mercados se globalizaron, dando lugar a una mayor fluidez en la circulación de bienes y servicios, así como la generación de mayores valores agregados.

Además de los aspectos enumerados anteriormente a nivel mundial, es importante señalar de qué manera los PIV (países en vía de desarrollo), han visto agravada su situación por factores tales como: subsidios a los productores de países desarrollados, deterioro en los términos de intercambio por motivo de la disminución en el precio de las materias primas y de bienes finales, incremento de la deuda externa por imposición de políticas de ajuste fiscal con tipos de cambio fijos y flotantes entre bandas muy estrechas.

Esta problemática hace necesario recuperar el balance entre lo económico, lo político y social y entre el interés individual y el interés común, la nueva cuestión social atañe no sólo al Estado, sino también a las organizaciones políticas, organizaciones empresariales, la Iglesia y las entidades sin ánimo de lucro (**ESAL**). Desde estos actores es indispensable encarar una acción social que dé respuesta a las necesidades básicas insatisfechas. Se hace insostenible e inadecuado para el avance mismo de la sociedad, que las organizaciones empresariales existan en el seno de comunidades pauperizadas y afectadas por el hambre, la violencia, la enfermedad y la carencia de educación.

## **2. Concepto de responsabilidad social**

De la interacción organización-sociedad surgen expectativas mutuas que son las que dan origen al concepto de responsabilidad compartida, o sea, la responsabilidad social, tanto interna (con el personal de colaboradores, socios, distribuidores), como externa (con los diferentes sectores con los que tiene relación, tales como, consumidores, sector



público, entre otros). **La responsabilidad social puede definirse como la respuesta que las organizaciones deben dar a las expectativas que se generan con los distintos sectores con los que tiene una relación directa e indirecta y que hacen posible su crecimiento y permanencia en el tiempo, condiciones esenciales para el cumplimiento de su objetivo básico financiero, definido actualmente como la «maximización de la riqueza del inversionista y del valor de la empresa en el mercado».**<sup>4</sup>

Para el logro de los objetivos organizacionales a nivel interno y externo, la empresa debe establecer claramente sus metas, recursos, tiempo y esfuerzos que implican su alcance y el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Las organizaciones, actúan como organismos vivos en el macrosistema en que se constituye la sociedad, sociedad-organización interactúan en un proceso de influencia mutua, donde cada una posee una co-responsabilidad del desempeño de la otra.

Se considera de gran utilidad establecer la distinción pertinente para analizar la responsabilidad social en los distintos tipos de organizaciones responsables de su ejercicio, seguimiento y control, se utilizará para ello, la siguiente clasificación: **organizaciones del estado, organizaciones privadas con fines de lucro y entidades sin ánimo de lucro (ESAL).**

**2.1. Organizaciones del estado:** El ejercicio de la responsabilidad social en este tipo de organización, tiene una justificación de orden teleológico (se hace para cumplir con una finalidad), puesto que se hace para lograr la satisfacción del bien común. Los tres poderes que la conforman se constituyen en los agentes de la comunidad en general, cuya misión es básicamente satisfacer las necesidades sociales y promover la cohesión social de la comunidad que actúa como accionista. Para llevar a cabo el ejercicio de la responsabilidad social tendiente a satisfacer las necesidades de sus empleados y de los miembros de la comunidad, las organizaciones del Estado buscan otorgar préstamos para vivienda, brindar atención en salud, educación y otros servicios que requiere la sociedad.

Con el propósito de brindar autonomías a las organizaciones sociales, se dio un movimiento de descentralización de la administración pública, donde se hace necesario apoyar el desarrollo de la figura del Gerente Social, como aquel funcionario, que cumpliendo con la transparencia en sus actos administrativos y respetando las normas vigentes, además de tener la capacidad para buscar consensos políticos, debe establecer

---

<sup>4</sup> GARCIA, Oscar León. Administración Financiera. Fundamentos y aplicaciones. Tercera edición.





estrategias de administración y de dirección que le permita a la organización alcanzar los estándares de calidad, eficiencia y efectividad necesarios para el cumplimiento de su misión o razón de ser y además, estar atento al ejercicio de la responsabilidad social y al desarrollo de estrategia y acciones que lleven a un logro exitoso (marketing con criterio social).

**2.2. Organizaciones privadas con fines de lucro:** El concepto y ejercicio de la responsabilidad social en este tipo de organización, se justifican en un principio de orden utilitario, toda vez que le brinda consecuencias favorables para la organización, tales como, mejoramiento en su imagen corporativa, mayor grado de pertenencia de sus empleados y por ende, mejor calidad en su trabajo, fortalecimiento de los vínculos con sus clientes y el retorno en términos de utilidades de la inversión social realizada, aunque en ocasiones se dificulta establecer la relación entre este tipo de inversión y las utilidades que ella genera para la organización, su incumplimiento puede ocasionar perjuicios mayores que el costo de una inversión sin retorno aparente, sin embargo, es de anotar que el cumplimiento con la responsabilidad por parte de las organizaciones privadas con ánimo de lucro, podría chocar con afirmaciones tales como las realizadas por Milton Friedman considerado como padre de la Escuela de Chicago:

*Pocas tendencias podrían minar de una forma tan completa los mismos fundamentos de nuestra sociedad libre como el hecho de que los responsables de la empresa acepten una responsabilidad social en vez de intentar mayores beneficios posibles para sus accionistas. (Friedman, 1962).<sup>5</sup>*

**2.3. Entidades sin ánimo de lucro ESAL:** Este tipo de organizaciones tienen un objetivo distinto a la obtención de beneficios económicos y financieros para sus propietarios; generalmente, su objetivo se centra en facilitar servicios, su éxito se mide con base en la cantidad y calidad de los servicios que provee, la evaluación que hace a través del aporte brindado al bienestar público. El surgimiento de este tipo de organización es una manifestación de la importancia que ha adquirido la sociedad civil en la atención del bienestar social, muestra de ello, la existencia de organizaciones de asistencia y de beneficencia para promover el desarrollo social, cultural, deportivo, la apropiación de esta función por parte de la Iglesia, sociedades de fomento barrial, asociaciones gremiales y partidos políticos, entre otras, quienes movilizan una cantidad de recursos humanos, tecnológicos y

---

<sup>5</sup> SCHAVARSTEIN Leonardo. La inteligencia social de las naciones. Desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social. 1ª edición. Editorial Paidós SAICF. Buenos Aires 2.003. pág. 63



de información destinados a suplir gran parte de las carencias sociales de sus comunidades.

Podría decirse que al igual que sucede con las organizaciones del Estado, estas fundaciones y asociaciones civiles tienen inscrito en sus códigos genéticos el bien común; la diferencia está en que la mayor parte de los integrantes de dichas organizaciones sin ánimo de lucro, orientan sus acciones, por principio, en esta dirección, lo cual adiciona al cumplimiento de su responsabilidad social un carácter deontológico (*para cumplir con un principio*), circunstancia en ocasiones difícil de cumplir desde el Estado.

La labor del Gerente de la ESAL, desde el punto de vista financiero, se proyecta en dos sentidos: el primero, es el de la consecución de recursos para su organización y la aplicación de éstos con rigurosidad para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Las ESAL, como productoras de servicios, tienen una responsabilidad con sus clientes o beneficiarios, lo que exige que sus gestiones administrativas, operativas y financieras, se distingan por la **CALIDAD, MEJORAMIENTO CONTINUO, OPORTUNIDAD, SERVICIO Y RESPONSABILIDAD EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS** con una gran capacidad preactiva ante los cambios del contexto en donde deben desarrollar sus funciones.

Podríamos decir, entonces, que la filosofía que debe orientar a estas instituciones es la de **MENTALIDAD DE CAMBIO**, para cuyo propósito es indispensable hacer uso eficiente del **MARKETING CON CRITERIO SOCIAL**, el cual se convierte en la herramienta mediante la que es posible aplicar técnicas de marketing que permitan **BENEFICIAR A LA SOCIEDAD (filosofía de SERVICIO)** y sobre todo, ofrecer productos de acuerdo con las necesidades y características propias de la colectividad que se busca beneficiar (**descritas en la pág. 6 del documento Introducción al Marketing**).

Entre las organizaciones sin ánimo de lucro o ESAL, tiene gran participación la Iglesia, que sostiene que aunque la oración y la proclamación de la palabra, que siempre van juntas, tienen prioridad sobre el compromiso social, es igualmente necesario que se logre un aprovisionamiento de recursos para aquellos socialmente débiles, motivo por el que la Iglesia ha considerado desde la antigüedad la posibilidad de reservar fondos especiales para cumplir propósitos sociales. La Iglesia ha optado por un apoyo social de manera asistencialista o de caridad, caracterizado por la adquisición de fondos a través del aporte de las familias ricas o económicamente pudientes para brindar ayuda financiera a los pobres en necesidades como





alimentación, vestuario y en algunas ocasiones educación, en cuya contraprestación podría suponerse que la iglesia espera tener cada vez más seguidores y sobre todo seguidores agradecidos por la función social que viene desempeñando.

Finalmente, quisiera afirmar, que a través de la incorporación de las ESAL en los planes de desarrollo económicos y sociales a nivel nacional, regional y local, traducido en proyectos, se logra de manera más eficiente, efectiva y oportuna canalizar la inversión social del estado hacia aquellos sectores que se encuentran más débiles en términos de infraestructura económica y social, en obras como acueducto, alcantarillado, energía, educación, salud y manejo de basuras. Agregaría, además, que dichas organizaciones, al considerarse empresas sociales en búsqueda de la ejecución eficiente de sus proyectos, deberán tener en cuenta la connotación política que tiene su estructura gerencial, toda vez que buscan el interés social sobre el particular, apoyadas en el respeto de los derechos humanos y que en su ejercicio gerencial se destaca el cumplimiento de su responsabilidad social, la cual se manifiesta en varias dimensiones, entre ellas, en su interior, una gerencia orientada hacia el fortalecimiento de las labores y programas de motivación de sus integrantes. Con relación al contexto, se debe orientar hacia el mercado social, mediante la creación de alianzas estratégicas que les permita actuar de manera concertada y en armonía con el Estado y organizaciones de todos los sectores, así mismo, con la comunidad, de forma tal que puedan cumplir con una gerencia filantrópica caracterizada por el ejercicio de dar, socorrer y favorecer a aquellas comunidades que afrontan situaciones que generan peligro para su existencia, circunstancias que las ESAL tienen en cuenta en el momento de orientar la organización hacia la optimización de sus recursos, su fortalecimiento y permanencia a largo plazo.

Es de aclarar que este artículo puede constituirse en el inicio de un proceso de investigación académico acerca del seguimiento y evaluación del cumplimiento de la responsabilidad social desde los ámbitos anteriormente mencionados: las organizaciones del Estado, las organizaciones con ánimo de lucro y las entidades sin ánimo de lucro, motivo por el que en el futuro inmediato se realizarán otros escritos al respecto.

#### BIBLIOGRAFÍA

**ANDI** - Asociación de Empresarios Andinos, con el auspicio de la OIT. El Manual del Balance Social. *ANDI - OIT, Bogotá, 2001.*

**COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS.** Libro Verde sobre Responsabilidad Social de las empresas. *Comisión Europea, Bruselas, 2001.*



**GARCÍA**, Oscar León. Administración Financiera. Fundamentos y Aplicaciones. Tercera edición.

**HACKER**, Louis M. Desarrollo de la Economía en los Estados Unidos. Buenos Aires. Ediciones Troquel, 1.957. pág. 78

**QUINTERO SOTO**, Antonio. Fundamentos de Economía. Universidad Nacional de Colombia, seccional Manizales. Manizales 1.997 pág. 68.

**SCHAVARSTEIN** Leonardo. La Inteligencia Social de las Naciones. Desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social. 1° edición. Editorial Paidós SAICF. Buenos Aires 2.003. pág. 35

**TOM CANNON**. *La Responsabilidad de la Empresa. Traducción de Javier Serra, Ediciones Folio, Barcelona, 1994.*



 **Gloria Stella Salazar Yepes**

Administradora de Empresas de la Universidad Católica Popular del Risaralda. Especialista en Diseño de Sistemas de Auditoría (Universidad Nacional de Colombia sede Manizales). Su interés se ha manifestado en ponencias como: Estado de la Práctica Profesional en Administración de Empresas y Reflexión Sobre el Rol de la Práctica Profesional de Administración de Empresas.