

Paradojas y alcances de la Responsabilidad social Empresarial en el desarrollo Organizacional.

Agosto 2009

Vicente Maldonado¹
vicentem@tmater.com.br

RESUMEN: Este artículo introduce una reflexión sobre conceptos claves que no se han tenido en cuenta en el mundo empresarial particularmente en el discurso gerencial. Una revisión a la literatura sobre responsabilidad social empresarial (RSE) versus la información sobre modelos de desarrollo dejan ver un vacío conceptual que de no tenerse en cuenta podría desvirtuar los alcances reales de la RSE en las empresas Colombianas. Finalmente, la reflexión identificará unos factores críticos a tener en cuenta en los procesos de RSE local.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad social empresarial, desarrollo, ética, management, desarrollo de conciencia.

Introducción

Creo que voy a tomarme una atribución no científica para escribir este documento intentando no salirme de los parámetros rigurosos que caracterizan estas publicaciones y lo voy a hacer por la naturaleza del tema a tratar. Cuando pienso en responsabilidad social no puedo evitar traer a mi mente a mi hija Aixa de 3 años y a Juan Camilo mi hijo de 6 años y hacerme una pregunta medular, ¿en qué mundo van a crecer?, ¿cuáles son los valores que van a recibir de su

-
1. Psicólogo (Universidad de los Andes). Especialista en Administración con énfasis en Recursos Humanos (Universidad de los Andes). Maestría en Gestión Social y Desarrollo (actualmente). Consultor en Desarrollo Organizacional de empresas nacionales e internacionales y organizaciones sin ánimo de lucro. Experto en Diseño Estratégico de Programas de Formación. Docente Universitario e investigador en Psicología Transpersonal aplicada. Administrador de proyectos sociales. Actualmente, Gerente General de Terra Mater Colombia.

entorno?, ¿sobre qué ética van a fundamentar su desarrollo moral?, Aixa vive en Barcelona una ciudad multicultural, rica en historia, arte e innovación (Barcelona, 2009), donde el 20 de Enero de 2009 el Ministerio de Trabajo e Inmigración creó el Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial, cuyos objetivos además de fomentar la discusión del tema, es centrar la atención sobre transparencia y lucha anticorrupción, consumo responsable, cooperación y aportes a la mejora del modelo económico. (Digital, 2009), esto es un dato alentador y más cuando esta zona del mundo dio cuerpo tanto a las teorías económicas clásicas como a la teoría del Desarrollo Económico – modelo predominante-.

Ella (Aixa), como ciudadana de la Unión Europea, podrá vivir las consecuencias de estar expuesta a un sistema supranacional que si bien respeta los estados nacionales, facilita la creación de innovadores acuerdos sociales (instituciones) entre estados, es decir, implica una ética, una economía, una forma de comprender el trabajo, la riqueza, la pobreza, el desarrollo, las fronteras, el capital, los recursos y en síntesis una concepción de ser y estar en el mundo muy diferente a lo que estamos acostumbrados los Latino Americanos. Esto no es ni bueno ni malo, tan solo es que su concepto de buena vida o calidad de vida estará acorde con las reglas, leyes y organizaciones de una Comunidad Económica, donde espero aprenda a administrar aquello que no necesita aun cuando el mercado se lo ofrezca por todas las vías posibles. (Panopticsl, 2006); (Futurlink, 2009)

Ahora bien, Juan Camilo crecerá en un entorno calificado como “subdesarrollado económicamente” bajo los parámetros de medios productivos, pero diferente si lo vemos desde los indicadores de Desarrollo Humano. Si bien no somos los primeros en la lista, puesto 75 en 2008 y 14 en el IPH-1 (PNUD, 2008), lo cual nos ubica en la categoría de “nivel de desarrollo medio”, poseemos grandes virtudes como país y cultura. La creatividad, la música, la biodiversidad, las comidas, los colores, las pasiones; en general una sangre latina llena de vida. Si coincidimos

en estas apreciaciones, seguramente también en la siguiente pregunta: ¿entonces donde está el subdesarrollo?

Juan Camilo, recibirá de nuestro entorno un concepto de propiedad, libertad, trabajo, naturaleza, pobreza y capital, diferente y complementario a la visión que desarrollará Aixa, pago por ver que sucederá cuando se encuentren y puedan compartir sus visiones personales de la vida, espero poder estar en ese escenario y seguramente mi corazón se saldrá de mi pecho.

Ahora bien, existe entre las realidades aparentemente diferentes entre ellos, un hilo conductor que cada vez toma más fuerza y estructura, estamos hablando del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el cual cobra más fuerza a nivel mundial (Deborah, 2009), las grandes corporaciones han entendido que así como toman recursos deben retribuir tanto al medio ambiente natural como al medio ambiente humano (North, 2005) y de esta forma definir su rol frente a la sociedad teniendo en cuenta las variables éticas, legales, ambientales con sus respectivos estándares de efectividad (Lindgreen, 2004).

Acuñar una definición de RSE es prematuro, a pesar de las múltiples versiones que ya existen, veamos la razón: Zaratustra filósofo de la antigua Persia, propuso el término “*Vohû (mente buena) Khshathra Vairya (dominio deseable)*” (History, 2008), su filosofía distinguió tres pilares fundamentales: 1 buenos pensamientos, 2 buenas palabras y 3 buenas acciones, acuñando así el primer tratado de ética conocido como el Gathas, definiendo el inicio del concepto de responsabilidad social. Cabe anotar que Zaratustra era un empresario en su época (Abreu, 2006). Desde entonces los códigos de ética - como instituciones - han definido una serie de reglas que permiten a los individuos que conforman una sociedad delimitar su ejercicio de la libertad y acordar conjuntamente una caracterización de lo aceptado y no aceptado en términos de comportamientos, a lo largo de la historia y gracias a la creación de las organizaciones como medios para solucionar problemas

sociales que individualmente no podrían ser solucionados, éstas asumieron el papel de satisfacer múltiples necesidades a los individuos, entre ellas qué hacer con su tiempo libre, posteriormente las organizaciones económicas se apropiaron de los medios de producción en medio de los procesos históricos de desarrollo económico y surgimiento del capitalismo dentro del contexto de la modernidad y consolidación del capital.

Surge entonces lo que yo llamaría un llamado de conciencia, es decir, eso que nace cuando sentimos que hay algo que no está bien y que indudablemente hemos participado como actores principales a través de nuestros agentes para que los resultados tengan unas externalidades muy fuertes mientras nuestros costos de transacción se han mantenido controlados. En este punto se activa nuestro “pepe grillo” y surgen conceptos como este:

“la RSE es el estado de conciencia de la empresa en el cual para su toma de decisiones se compromete a hacer lo correcto, en el momento correcto, en el lugar correcto y con los medios correctos para obtener los resultados correctos dentro de un marco de desarrollo sustentable que respete el equilibrio entre la sociedad, la naturaleza y la rentabilidad empresarial”. (Abreu, 2006).

A partir de estos llamados internos, las empresas han acudido a sistemas internacionales como el GRI para valorar sus impactos (GRI, 2009) y se adhieren a instituciones globales como el Global Compact (Nations, 2007) para tener plataformas de información y consultoría que faciliten la ejecución de actividades claramente presupuestadas y agendadas, es decir a la práctica, a la acción en pro de la efectividad organizacional.

Pero definitivamente los hábitos gerenciales de orientación a la acción han omitido dar espacio a la reflexión sobre conceptos básicos que orientarían con mayor agudeza las estrategias de intervención social de las empresas, creando paradojas en las acciones de RSE y muchas veces la muerte del concepto entre los líderes de alto nivel de las empresas.

Estos brotes de conciencia no son espontáneos dentro de las organizaciones económicas, surgen como producto de la crisis financiera, o del desabastecimiento, o de la presión de las organizaciones sociales, o por intervención del Estado en la Economía, dando apertura a una oportunidad de innovación sin precedentes. Estamos hablando del siguiente estadio del desarrollo humano: La evolución de conciencia en el mundo de los negocios.

Sé que ese concepto es transversal a todos los seres humanos y que de igual forma es producto del proceso natural de la evolución, pero en el entorno económico actual es una innovación. Un indicador curioso de este movimiento oculto es lo expresado por un estudiante de Harvard que propuso un código de ética para economistas:

“Max Anderson, alumno del posgrado en administración de negocios de la Universidad de Harvard, quiso que su futuro profesional y el de sus compañeros y colegas fuera más limpio y diferente al de los que ocasionaron el gran descalabro financiero.

Para conseguirlo, propuso que los profesionales del sector financiero hicieran, al graduarse, un juramento contra la codicia, parecido al hipocrático que hacen los médicos, con el propósito de frenar ese cáncer que sumergió al mundo en más hambre y desempleo.

"Me desempeñaré con la mayor integridad y desarrollaré mi trabajo de forma ética. Protegeré los intereses de mis accionistas, compañeros de trabajo, clientes y de la sociedad en la que operamos. Manejaré mi empresa con buena fe, protegiéndola de las decisiones y los comportamientos que promuevan mis ambiciones, dañen a la compañía y a las sociedades a las que sirve". (Portafolio, 2009)

Si no me equivoco y espero estar en lo correcto, desde hace varios años se viene gestando un movimiento silencioso que ha creado una nueva organización de la sociedad civil, cuyo objetivo es generar balance entre la producción, el medio ambiente natural, el medio ambiente humano y los procesos sociales. Un movimiento no explícito sino implícito que modificará la forma de percibir la realidad, aún no le tengo un nombre, pero si puedo afirmar que la RSE, es solo

una pequeña manifestación de estos hombres y mujeres que creen que las cosas deben mejorar desde el interior del ser humano.

En este escenario los gerentes se enfrentan a las tensiones propias del cambio, por un lado, incrementar las utilidades de las empresas a través del consumo y por el otro garantizar un mundo sustentable en donde exista conciencia del adecuado uso de los recursos perecederos.

Como no hay causa sin efecto, los líderes empresariales que no han incluido reflexiones profundas en sus agendas de planeación estratégica social, se ven expuestos a fracasar contundentemente en sus intentos de intervención social. Creo que antes de hablar de RSE, debemos hablar de RS.

Los efectos paradójicos no esperados pueden enumerarse así:

- 1) Pensar que la RSE es un canal solo de posicionamiento de marcas, desposiciona ante el consumidor, quien cada vez más desarrolla criterio personal de compra, es decir, no come entero.
- 2) Usar las actividades de RSE para llegar a los grupos humanos en posición de desfavorecimiento social y/o económica, como potenciales consumidores de productos o servicios, conflictua las relaciones.
- 3) Creer que ser responsable socialmente es hacer donaciones sin desarrollar las capacidades de autogestión de los grupos de base, incrementa el asistencialismo como principio de dependencia económica.
- 4) Pensar que la RSE no aplica para los trabajadores como sí para los grupos de interés externo, crea altos niveles de frustración y sensación de inequidad. Así como la RSE puede ser una gran oportunidad, mal administrada y conceptualizada puede convertirse en el armageddon de las empresas.

- 5) Utilizar a los grupos desfavorecidos social y/o económicamente como “escudos” sociales que protejan las operaciones de las empresas, fortalece la dependencia emocional y económica, sin afectar realmente las causas generadoras de la pobreza.
- 6) Diseñar e Implementar programas sin la participación de los grupos de interés, genera pérdidas importantes de recursos y bajo compromiso para la obtención de resultados para las partes involucradas.

Conceptos básicos para comprender las paradojas Organizacionales

Iniciemos con el concepto de desarrollo, si bien aun no hay un acuerdo ni lo habrá en el corto plazo, es vital comprender que dicho concepto es relativo al lugar, a la historia y a los actores que se ven involucrados (Rist, 2004). Tradicionalmente los economistas han liderado su uso y abuso, pretendiendo encontrar formulas económicas que ayuden a generar riqueza y con ésta dar solución a los problemas sociales. Lo curioso del asunto es que han pasado siglos y tenemos en mayor o menor escala los mismo problemas, por lo tanto ¿qué hemos omitido o ignorado voluntariamente cuando hablamos de desarrollo?

La tendencia es comprender al desarrollo desde dos perspectivas, una positivista donde no hay un acuerdo ético, es completamente neutral y no evaluativo, orientado hacia la búsqueda de la transformación bajo los principios de la modernidad. Y la segunda bajo el significado evaluativo, donde la calidad de vida y los acuerdos sobre valores éticos son los ejes transversales de análisis. (Gasper, 2004)

¿Cuál es mejor?, depende, para unos economistas el desarrollo visto desde el positivismo trae desarrollo tecnológico, incremento de la propiedad privada, circulación económica, incremento de oferta laboral, incremento de las

exportaciones y la consolidación de una capital nacional que facilite el posicionamiento en las agendas internacionales. (Easterly, 2001)

Para otro grupo de economistas, la tendencia no es hacia la apropiación del medio ambiente natural, sino, el aseguramiento del medio ambiente humano. Es decir, el problema no es quien se queda con que, sino, como sobrevivimos con lo poco que nos está quedando. Esta posición nos lleva de forma directa a una revisión del concepto de ética y moral. (Parijs, 2002)

La ética está asociada al deber ser, rige las instituciones, entendida ésta como los acuerdos sociales que se establecen para darle orden u orientación a la convivencia y a la toma de decisiones. Los principios éticos estimulan la creación de valores, los cuales son cambiantes y dependen mucho de los diferentes contextos, culturas y subculturas que determinan la forma de actuar de los diferentes seres humanos. Una vez hay acuerdo en valores explícitos o implícitos surge el escenario donde el desarrollo moral entra en acción.

La moral se encuentra ubicada en el plano de lo privado, orienta los comportamientos de las personas a la hora de tomar decisiones y establece con claridad los criterios de valoración que definen los medios a utilizar para alcanzar los objetivos personales o sociales.

Si bien la ética permanentemente es el punto de encuentro de la reflexión sobre las distintas moralidades tanto individuales como sociales, la moral orienta los comportamientos donde existe algún tipo de conceso u acuerdos sobre el deber ser del grupo humano. (Cortina Adela, 1992)

Ahora bien, las ideas tanto de desarrollo como de ética y moral, han enmarcado las decisiones que los grandes gobernantes han tomado y que innegablemente han determinado el curso de la historia. Hoy día nos enfrentamos a grandes

paradojas sociales, como por ejemplo: La crisis de abastecimiento de alimentos vs la generación de combustibles orgánicos. La no disminución de los niveles de pobreza extrema vs la centralización de los medios de producción. El desarrollo de bloques políticos y económicos vs la crisis financiera. Las políticas asistencialistas de los gobiernos en las satisfacción de las necesidades de los ciudadanos vs las aperturas económicas que exigen autonomía y autogestión por parte de los ciudadanos. (Suárez Montoya, 2008)

Tanto la conceptualización (desarrollo, ética y moral) como las paradojas al hacer un balance de los resultados económicos y de desarrollo global (Naciones Unidas, Banco Mundial, PIB, Calentamiento Global, Seguridad Alimentaria, etc.) Influyen de forma contundente sobre el alcance de la RSE y el rol de la empresa privada en este escenario naciente.

El problema desde mi punto de vista es que la empresa privada, salvo algunas grandes corporaciones, se han limitado a pensar que la RSE es ayudar a los más necesitados. En el peor de los escenarios, liderados por los gurús del mercadeo, han hecho de la RSE una extensión del pensamiento positivista a través de los principios del mercadeo social.

Las paradojas planteadas podrían tener solución si logramos abrir espacios que faciliten comprender realmente las implicaciones de lo social, las organizaciones con ánimo de lucro tienen mucho que aportar y aprender sobre los movimientos que llevarán al ser humano a renovar la convivencia con su entorno.

Conceptos como desarrollo, ética, moral, cooperación, convivencia, estado, participación, coherencia, red, paz, etc. Deben incluirse en las mesas de trabajo gerencial y así lograr un balance positivo tanto económica como socialmente.

Conclusiones y recomendaciones.

1. La RSE forma parte de un movimiento global cuyos fundamentos no se encuentran en la administración de empresas ni en la economía.
2. Debe existir espacios de cooperación y coordinación entre las disciplinas sociales y administrativas.
3. En todo proceso de RS debe darse un análisis juicioso de los actores involucrados, no solo en función de las necesidades de los negocios.
4. El debate y la orientación a la acción deberá incluir esfuerzos sectoriales, no con el ánimo de penetrar mercado, sino con el objetivo de incrementar el impacto social y fortalecer el desarrollo de la ética y la moral.
5. Tarde que temprano debemos entender que la cooperación reduce los costos de transacción en el diseño y aplicación de estrategias sociales y que dichos modelos no deben ser asistencialistas.
6. Lo social somos todos

Bibliografía

Abreu, J. L. (2006). Analysis of the corporate social responsibility concept. *International Journal of Good Conscience* , 2 (1), 54-70.

Barcelona, A. d. (2009). *Barcelona*. Recuperado el 30 de 08 de 2009, de <http://www.bcn.es/castella/laciotat/barcelona/welcome.htm>

Cortina Adela. (1992). *Ética sin moral*. Madrid: Editorial Tecnos S. A.

Deborah, P. S. (2009). Corporate Motives for Social Initiative? *Journal of Business Ethics* , 92-93.

Digital, H. (27 de 04 de 2009). *www.hosteleriadigital.es*. Recuperado el 30 de 08 de 2009, de <http://www.hosteleriadigital.es/legislacion/20244/Fehr-en-el-Consejo-de-Responsabilidad-Social-Empresarial>

Easterly, W. (2001). *En busca del crecimiento: Andanzas y tribulaciones de los economistas del desarrollo*. Barcelona: Antoni Bosh.

Futurlink. (23 de 06 de 2009). *futurlink*. Recuperado el 30 de 09 de 2009, de <http://www.futurlink.com/es/home.php>

Gaspar, D. (2004). *The Ethics of Development*. Edinburgh,: Edinburgh University Press.

GRI. (3 de 08 de 2009). *Global Reporting Initiative*. Recuperado el 12 de 08 de 2009, de <http://www.globalreporting.org/Home>

History, T. (2008). *Tuhistory*. Recuperado el 30 de 08 de 2009, de www.tuhistory.com: http://www.tuhistory.com/britanica/detail;jsessionid=7xf3141474h?sourceID=0&articleID=amesha+spe_405297.xml

Lindgreen, A. a. (2004). Corporate Citizenship: Let Not Relationship Marketing Escape the Management Toolbox. *Corporate Reputation Review* , 7 (4), 346–363.

Nations, U. (18 de 12 de 2007). *www.unglobalcompact.org*. Recuperado el 3 de 08 de 2009, de <http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish/>

North, D. (2005). *"Para Entender el Proceso de Cambio Económico"*.

Panopticsl. (12 de 10 de 2006). *www.panopticsl.com*. Recuperado el 30 de 08 de 2009, de <http://www.panopticsl.com/>

Parijs, A. C. (2002). *Ética económica y social. Teorías de la sociedad justa*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.

PNUD. (2008). *hdr.undp.org*. Recuperado el 30 de 08 de 2009, de <http://hdr.undp.org/es/informes/mundial/idh2007-2008/>

Portafolio. (2009). *www.portafolio.com*. Recuperado el 30 de 08 de 2009, de http://www.portafolio.com.co/economia/finanzas/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_PORTA-5966527.html

Rist, G. (2004). *The History of Development: from Western Origins to Global Faith,*. London: led Books.

Suárez Montoya, A. (2008). *El Diplo*. Recuperado el 20 de 8 de 2009, de http://www.eldiplo.info/mostrar_articulo.php?id=703&numero=67