



DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, A LA ÉTICA EN EL CAMBIO ORGANIZACIONAL.

Alexei Guerra

Profesor DAC-UCLA
alexeig@ucla.edu.ve

1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL DEBATE

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) surge en el escenario económico actual como un concepto sobre el cual se cierne el riesgo de todo término asumido como moda. O bien su generalización, en tanto práctica beneficiosa empresarial y socialmente, o como una novedad con una vigencia reducida y que se desvanece ante la llegada de otro artificio o fórmula gerencial retóricamente exitosa, pero poco adaptable a las peculiaridades de la gestión de organizaciones venezolanas y latinoamericanas.

Así, la RSE se entendería como la incorporación conciente, clara y sostenida en la gestión estratégica de una organización, de los impactos sociales de su actividad o negocio en el entorno, y de la necesidad de sopesar los valores sociales, subjetivos y cualitativos, como complemento de los criterios tradicionales de medición y evaluación de la rentabilidad y gestión financiera de una organización, en su vinculación e interacción con el medio o entorno.

Es quizá ésta la característica distintiva de la RSE: No tanto la vinculación, relación o interacción de la empresa con un entorno o medio, en el cual se ubican clientes, proveedores, comunidades y actores institucionales diversos; es la conciencia y comprensión real de la importancia de la percepción que dichos actores tienen de la gestión organizativa.

Cambios políticos, económicos e institucionales recientes, en el contexto de la transformación de los modelos organizativos y productivos globales, y de su vinculación con el Estado y el resto de los actores sociales, han replanteado precisamente las modalidades de relaciones de poder, y los mecanismos de satisfacción de necesidades. En lo político, es evidente el avance en América Latina de proyectos identificados en mayor o menor grado con la izquierda, y críticos del discurso neoliberal.

Más allá de cada realidad nacional, se vislumbra en el horizonte la aparición por un largo período, de la concertación, la creación de redes y la colaboración, como ingredientes esenciales de la nueva relación Estado, empresa y sociedad.

Quizá en tono autocrítico, muchos de los señalamientos a los efectos sociales negativos del neoliberalismo, provienen de actores y voces autorizadas de esta tendencia.

Cataño (2003:217), comentando el trabajo de Salomón Kalmanovitz en la línea de debate sobre la Teoría Económica y el Neoinstitucionalismo como escuela, hace referencia a Joseph Stiglitz, de quien afirma que “su reciente libro de combate contra los neoliberales muestra que, para él, el deber de un buen neoclásico es ser antineoliberal, pues la realidad está llena de imperfecciones cuyos efectos sólo se podrían corregir gracias a una simbiosis entre las instituciones, el Estado y el mercado”.

Por otra parte, Nieto y Fernández (2004), aportan elementos teóricos para definir la RSE, y expresan que la misma engloba todas las decisiones empresariales que son adoptadas por razones que a primera vista se encuentran más allá de los intereses económicos y técnicos de la empresa. Estos autores analizan las posturas y visiones existentes sobre la RSE, y dan cuenta de dos perspectivas encontradas en la caracterización de la referida tendencia.

De esta manera, Nieto y Fernández (2004) expresan que una corriente de pensamiento ha venido considerando que los objetivos sociales y económicos son incompatibles. Este enfoque, netamente financiero, y del cual Milton Friedman es uno de los primeros propulsores, pone el acento en los accionistas (shareholders) y considera que los directivos deben actuar como agentes, defendiendo exclusivamente los intereses de los pro-

pietarios de la compañía. Así, el problema del gobierno de la empresa se reduce a diseñar los mecanismos de control que garanticen la creación de valor y eviten los comportamientos oportunistas de los directivos.

Los autores citados, identifican la corriente teórica contraria, sustentada en el argumento de que el comportamiento socialmente responsable no tiene porque ser incompatible con la creación de valor. Este enfoque, sin cuestionar la primacía de los intereses de los propietarios, tiene en cuenta los de todos los participantes o interesados en la compañía (stakeholders). Desde esta perspectiva, la gerencia de la organización es un proceso complejo de negociación que busca equilibrar los intereses de todos los grupos.

Naranjo (2001), al analizar el tema desde una perspectiva moral y filosófica, estudia la visión de Friedman, quizá extrema en su defensa de premisas claves del liberalismo económico, y la postura un poco más flexible de Kenneth Arrow, cuya visión de la RSE supera lo restringido de la tesis de Friedman, y se acerca al tono de las discusiones sobre el tema, particularmente en el ámbito latinoamericano.

La autora citada, afirma que para Friedman la empresa no tiene más responsabilidad que la de maximizar sus beneficios económicos, respetando la Ley y las reglas de juego del mercado competitivo. Para el Nóbel norteamericano, el tratamiento del tema de la responsabilidad social de la empresa estaría supeditado a la noción de libertad, como pilar fundamental de la economía de mercado y del propio capitalismo como sistema.

Esta claro por ello, que Friedman defiende un concepto restringido de RSE; restringido precisamente por la visión de los criterios o parámetros filosóficos del liberalismo. Esta tesis se fundamentaría, por lo tanto, sobre el ideal de lo que dicho

autor llama una sociedad libre, cuya preservación requiere de tres condiciones: la propiedad privada, el libre contrato y la delimitación de las funciones estatales. Sostiene Naranjo (2001) que, a decir de este intelectual, la libertad estaría puesta en peligro no sólo por las intervenciones estatales, sino también por la acción filantrópica de los hombres de negocios que atenten contra alguna de las tres condiciones referidas.

El debate remite y se traslada, necesariamente, al papel del Estado en la economía y a su rol como obstáculo, promotor o regulador (según sea la postura teórica escogida) de la actividad empresarial, económica o productiva.

Naranjo (2001), refiere también la opinión de Kenneth Arrow, quien al tratar el tema de la RSE se deslinda de la visión de Friedman, adoptando una postura diferente en relación a la legitimidad y conveniencia de que las empresas realicen acciones, actividades o inversiones más allá de su lógica económica o de su gestión operativa tradicional.

Para Arrow, cuando no se restringe la maximización como objetivo básico empresarial, la distribución de los beneficios suele ser bastante inequitativa, lo cual en principio desvirtuaría que dicha maximización sea de suyo el 'deber' de la empresa.

Arrow sostiene, que existen situaciones mucho más complejas y recurrentes en el mercado, alejadas de su funcionamiento ideal o perfecto, en las cuales diversos factores se conjugan para impedir la resolución normal de conflictos en transacciones entre actores económicos, o para generar externalidades negativas, cuya naturaleza impediría que sean resueltas por la "mano invisible del mercado". En este tipo de situaciones, lo socialmente deseable, a decir de Arrow, sería entonces que se manejara un concepto de res-

ponsabilidad social por parte de las empresas, de manera que dichas organizaciones experimenten alguna obligación, bien sea ética, moral o legal.

En la perspectiva liberal de Friedman, la libertad, entendida como el operar voluntario o no coaccionado del individuo, es el principio que legitima toda interacción entre las personas, y por ende, toda forma de coordinación social y de organización política.

Y es precisamente el territorio de la gobernabilidad y la coordinación social, un espacio en el cual se han suscitado una serie de transformaciones en años recientes, que han conformado un escenario institucional cuya fisonomía si bien guarda vestigios de épocas pasadas, ha dejado atrás buena parte de los postulados económicos del neoliberalismo, cuya aplicación fuera liderizada por Reagan y Thatcher en los 80, época de esplendor del conservadurismo político y el neoliberalismo económico. La gobernabilidad democrática, la política económica, la gestión productiva empresarial, asiste a los cambios generados por el proceso de globalización en la coordinación social como práctica histórica, y a los retos que enfrentan el mercado, el Estado, la empresa y la sociedad civil.

2. COORDINACIÓN SOCIAL, GOBERNABILIDAD Y DESARROLLO.

La gobernabilidad, condición tan deseada como lejana para muchos gobernantes, representa la posibilidad de garantizar el equilibrio de sistemas socio-políticos complejos, donde las fronteras sectoriales entre lo económico, lo social, lo político, lo global o lo local, se atenúan gracias a la dinámica de la globalización.

Así, la conducción económica y la coordinación política, se tornan cada vez más complejas para el Estado, por las relaciones que diversos

actores estructuran en redes sociales, espacios en los cuales debe generarse y viabilizarse esa gobernabilidad.

Luego de esbozar una pregunta central (¿Cuál es el contexto estructural en que se plantea la gobernabilidad democrática de la sociedad latinoamericana?) Lechner (1997) aborda el tema de la coordinación social, no sin antes recalcar la necesidad de un nuevo marco interpretativo de la realidad social, y específicamente, de la reforma del Estado en una sociedad democrática.

En la dinámica socio-histórica y económica que en América Latina, ha planteado expresiones concretas de la evolución en los mecanismos de la coordinación social, es decir, de las relaciones y vinculación entre el Estado, el mercado y la sociedad civil, puede insertarse el análisis de la Responsabilidad Social Empresarial, como expresión lógica y actual del estado de dichas relaciones, en la búsqueda de la gobernabilidad y desarrollo económico.

Bajo ese contexto, la coordinación social según este autor, asumiría tres formas específicas, en tanto expresiones histórico-temporales de interacción social: la coordinación política, la coordinación mediante el mercado y la coordinación a través de redes.

La Coordinación política, según Lechner, alude al papel central y rector del Estado en la sociedad como realidad moderna, y a la noción de soberanía, tanto externa (Estado-Nación que garantiza la integridad territorial) como interna (poder centralizado que articula la vida social).

La crisis de la Planificación Estatal, y por ende, de la coordinación política, se manifiesta ya hacia fines de los años 70 e inicios de los 80, producto de los efectos de la creciente demanda de intervención estatal, y la consiguiente sobrerre-

gulación de la vida social, que generó la debilidad del Estado de Bienestar. Así, la globalización (ámbito externo) y la complejización de la sociedad, con nuevos actores con poder de influencia en lo público (ámbito interno), trastocaron la tradicional noción de soberanía y centralidad jerárquica del Estado, y junto a la crisis de la deuda (1982), favorecieron la emergencia de una alternativa de coordinación social: la coordinación mediante el mercado.

La Coordinación social mediante el Mercado, según Lechner, estaría representada por la experiencia de ajustes macroeconómicos del recetario neoliberal que, ante la decepción y debilidades de la intervención estatal y la coordinación política, vivió buena parte de América Latina años hacia finales de los 80 e inicios de los 90.

Según esta forma de coordinación, defendida por las tesis neoliberales, el mercado sería la instancia autorregulada y autoorganizada capaz de lograr el equilibrio en el orden social. Esta forma de coordinación se caracteriza por ser descentralizada (abolición de cualquier centro); privada; horizontal y no intencionada, convirtiéndose en la práctica, en la antítesis de la coordinación política, en cuanto a sus rasgos definitorios.

Los resultados sociales concretos en varios países de la región luego de la aplicación de esta forma de coordinación, materializada en el llamado recetario neoliberal, profundamente negativos y excluyentes, generaron como cruda lección la idea de que el mercado por sí solo no genera ni sustenta un orden social. En poco más de una década refiere Lechner (1997), América Latina pasó del descubrimiento del mercado al redescubrimiento del Estado. De esta manera, la emergencia en la realidad colectiva y sobre todo en el debate de conceptos como sociedad civil, tercer sector, capital social, o responsabilidad social empresarial, en los años 90 y en los que

discurren, es expresión de una complejidad social evidente, y además sustrato de una tercera forma de coordinación social: la coordinación mediante redes.

La coordinación mediante redes, en contraposición a la coordinación política del Estado y a la coordinación mediante el mercado, se define entonces como la coordinación horizontal entre diferentes actores interesados en un mismo asunto con el fin de negociar y acordar su solución.

En palabras de Lechner (1997), las redes son un producto de la creciente diferenciación y complejización social, y entre sus rasgos definitorios se cuentan: combinación de comunicación vertical y horizontal; vinculación de diferentes organizaciones; su carácter político, económico o mixto está definido por la naturaleza de sus participantes; relaciones más informales que formales; el logro de objetivos mediante decisiones colectivas y compartidas (alcanzado éste, la red se disuelve); y la confianza como mecanismo reductor de la complejidad e incertidumbre, y por ende, lubricante de la cooperación.

La participación de organizaciones no gubernamentales en la implementación de determinados programas sociales; la conformación de comisiones tripartitas Gobiernos-sindicatos-empresarios para la concreción de un acuerdo laboral; las fusiones y alianzas empresariales para enfrentar un entorno competitivo; o la interrelación de varias empresas, gobiernos locales, y comunidades, para desarrollar alguna iniciativa social, serían precisamente expresiones de la coordinación mediante redes.

En tal sentido, la RSE podría asumirse como una expresión de la coordinación mediante redes, en tanto plantea no sólo la acción y actuación de la empresa privada más allá de su lógica lucrativa y de su objetivo particular, sino el cum-

plimiento de un compromiso ético y social, en la generación y provisión de bienes públicos, en aquellos sectores o espacios sociales en los cuales el mercado o el Estado no pueden satisfacer suficientemente determinadas necesidades de la población.

3- LA ÉTICA EN LA EMPRESA

Los periódicos financieros del mundo, dan cuenta de vergonzosas prácticas corporativas, que en los últimos años sacudieron el escenario económico, y afectaron la percepción de la opinión pública sobre el sector privado. Se refiere así, cómo la “venta de estrategias para evitar impuestos entró en auge a mediados de los 90 en Estados Unidos, cuando las firmas contables, presionadas para aumentar las utilidades, descubrieron en la burbuja del mercado bursátil una oportunidad de oro (1).”

Quiebras fraudulentas, maquillajes contables, y conductas abiertamente ilegales de empresas como Enron, WorldCom o mas recientemente Parmalat, por mencionar solo algunas, prepararon el terreno, no sólo en EEUU sino en todo el mundo, para realizar reformas legales más punitivas contra el fraude corporativo, sensibilizar a la opinión pública y, eventualmente, encontrar posibles alternativas a la modernización empresarial, en el caso de la RSE.

En 2004, luego de dos años de los escándalos más sonoros de fraude contable en EEUU, un estudio de reputación corporativa de Harris Interactive y el Reputation Institute determinaron que el público estadounidense seguía enojado con muchas de las 60 empresas incluidas en su clasificación anual de ese año: tres cuartos de los encuestados calificaron la imagen de las empresas como “mala” o “terrible”, evidenciando una severa crítica al fraude, al engaño y la codicia corporativa de la que fueron testigos (2).

La voz autorizada del presidente de la Reserva Federal de EEUU en ese momento, Alan Greenspan, en su acostumbrado encuentro con senadores de esa nación, expresaba precisamente en Julio del 2002, que aunque una ola de codicia infecciosa había suscitado diversos actos de negligencia económica en el mundo corporativo de Estados Unidos, la recuperación económica del país estaba en marcha.

En Julio de 2002, aseveraba Greenspan en relación a esta ola de escándalos corporativos, que el impacto sobre la eficiencia general y los costos de capital habían sido pequeños hasta ese momento, indicando no obstante que era necesario que los actores del mercado tuvieran confianza en que el sistema que controla el mercado estadounidense era transparente y justo. En sus palabras, El presidente de la Reserva Federal expresó: “Nuestros mercados dependen de la confianza” (3).

La respuesta del gobierno de Estados Unidos y de su poder legislativo, se materializó con la Ley Sarbanes-Oxley de 2002, que el Congreso Estadounidense aprobó para fortalecer el llamado gobierno corporativo a raíz de los fraudes contables descubiertos en Enron Corp., WorldCom y otras empresas.

Estos escándalos corporativos en los cuales se han visto involucradas importantes firmas de contabilidad y auditoria estadounidenses, no solamente resquebrajaron la confianza en la gran empresa privada global, sino que generaron a inicios del siglo XXI, y en el seno del paradigma capitalista global, los Estados Unidos, un debate sobre un aspecto otrora desdeñado de la práctica empresarial: la ética.

La ética remite al ámbito de los valores, creencias y concepciones que guían nuestra conducta, y que orientan las decisiones concientes del ser humano.

Asumido como territorio esencialmente humano, lo ético se traslada al campo organizativo y empresarial, en un intento por conformar y enunciar una cultura empresarial enmarcada en determinados valores o nociones que persiguen, en la realización de sus objetivos, no sólo metas financieras y lucrativas, sino en mayor o menor grado, el bienestar social y colectivo.

El término Responsabilidad Social Empresarial resalta precisamente el papel de la empresa en un contexto social, en el cual se han redistribuido los ejes de poder, de relaciones y necesidades, en el juego político, en la dinámica del Estado, y en la actuación de la sociedad civil organizada en la esfera pública.

La responsabilidad, más que un tema empresarial, es en primera instancia un asunto esencialmente ético. Le Möuel (1992) aporta elementos teóricos para construir una visión original de la ética. Así, para este autor,

El sujeto ético no se somete a reglas simplemente porque esté obligado o por temor a una sanción, sino porque cree en ellas y está convencido de su valor y de su legitimidad. (...) La ética no le dice a un individuo lo que debe hacer, no le exige aprobar un proyecto o una visión del mundo; a lo sumo, le indica en que casos tiene el deber de decir no.

Por ello, la RSE, más que una moda efímera o artilugio novedoso para acallar las críticas de la sociedad a la empresa, señalando la ausencia de compromiso, participación o colaboración del sector privado en asuntos urgentes y problemas vitales de un colectivo, remite a una conducta de empresarios, trabajadores, empleados y accionistas que debe estar convencida, conciente y deliberadamente, de la necesidad y del deber de actuar éticamente en todos sus ámbitos de acción.

De nada sirve por ello, en la construcción de prácticas socialmente responsables en las empresas o corporaciones, si determinada estrategia de inversión social o interacción con el entorno de cualquier unidad productiva, en áreas como educación, salud, ambiente, mantenimiento de áreas verdes, dotación de escuelas, voluntariado o donaciones, no se ve acompañada de una conducta ética que a lo interno, valore a sus trabajadores, y permita dar el ejemplo en las relaciones de trabajo, y en toda la dinámica interna de la organización.

Kirschner (2006) aborda el tema de la RSE, apuntando al excesivo énfasis que se le da a las variables externas a la empresa, las cuales promoverían una conducta socialmente responsable, obviando la responsabilidad interna, quizá más fundamental y no menos importante que la externa.

Refiere Kirschner (2006) que, en general, los estudios sobre la responsabilidad social empresarial han privilegiado las relaciones entre la empresa y los actores y factores exteriores a ella: el medio ambiente, las actividades con las comunidades cercanas y los proyectos culturales. La responsabilidad social interna, es decir, las acciones de la empresa enfocadas al bienestar de sus funcionarios, ha sido menos estudiada: se trata, en definitiva, de acciones menos visibles, que no repercuten en la imagen de la empresa en la sociedad.

La dimensión interna de la RSE se materializa, precisamente, en la conciencia y conducta ética, y por ello, esencialmente individual, de empresarios, accionistas, gerentes y trabajadores. Los efectos positivos de la RSE como estrategia de cambio organizacional a lo externo, en términos abstractos o amplios de una empresa, organización o institución, son básicamente resultado de la ética, entendida como espacio bási-

camente personal e individual de quienes la integran y dirigen.

Expresiones concretas de redes de coordinación e iniciativas legales y oficiales en torno a la RSE, se pueden encontrar en la Unión Europea, y en acciones de sus órganos de conducción.

4- EL CASO EUROPEO: CONSENSO POLÍTICO Y MARCO LEGAL SOBRE RSE

La RSE como tendencia o práctica gerencial, concentra en el caso europeo no sólo la atención de la comunidad académica y empresarial, sino de políticos, dirigentes oficiales, y de los organismos comunitarios. Así, en uno de los documentos más recientes de la Comisión de las Comunidades Europeas, fechado el 22-03-2006, se da cuenta de la iniciativa denominada “Asociación para el Crecimiento y el Empleo: hacer de Europa un Polo de Excelencia de la Responsabilidad Social de las Empresas”.

Para la Comisión de las Comunidades Europeas (2006) la Responsabilidad Social de las Empresas es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones empresariales y en las relaciones con sus interlocutores.

El citado documento plantea que en la Unión Europea (UE), se ha avanzado mucho en la RSE desde que el Consejo de Lisboa hizo su llamamiento al sentido de responsabilidad social de las empresas en Marzo de 2000. Un libro verde (2001), una Comunicación (2002) y la Creación de un Foro Multilateral sobre RSE en la UE (Foro RSE) han marcado varios hitos de este proceso. En marzo de 2005, el Consejo Europeo manifestaba que con el fin de fomentar las inversiones y crear un marco atractivo para las empresas y los trabajadores, la Unión Europea debía llevar a tér-

mino su mercado interior y dotarse de un entorno jurídico más favorable a las empresas que, por su parte, debían desarrollar su responsabilidad social.

En el documento referido (2006), se evidencia el compromiso de la Comisión Europea por promover la competitividad de la economía europea en el marco de la asociación renovada de Lisboa para el crecimiento y el empleo, y pide a la comunidad empresarial europea que demuestre su compromiso con el desarrollo sostenible, el crecimiento económico y la creación de mejores empleos, y que intensifique su compromiso con la RSE, incluida la cooperación con otras partes interesadas. Plantea el documento, que Europa necesita más que nunca empresarios activos, actitudes positivas hacia el espíritu empresarial y confianza en las empresas, además de un clima público en el que se aprecie a los empresarios no sólo por generar grandes beneficios, sino también por su contribución justa al tratamiento de determinados desafíos de la sociedad.

Reconoce el documento de la Comisión Europea que las prácticas de la RSE no son ninguna panacea y que no puede esperarse que consigan resultados por sí mismas: no sustituyen a la política (ni al Estado se podría agregar), pero pueden contribuir a lograr varios de sus objetivos en materia de empleo, innovación, educación, capacitación laboral y contaminación, entre otros aspectos claves de la gobernabilidad actual.

5- ALGUNOS REFERENTES RECIENTES DE RSE

El interés académico por la RSE ha evolucionado en paralelo con la intensificación de las iniciativas empresariales en este campo. Las empresas más representativas han comenzado a formalizar sus prácticas en materia de RSE y a difundirlas entre los grupos de interés. Actual-

mente, refieren Nieto y Fernández (2004), la mayor parte de las compañías listadas en Fortune 500 describen en su página web sus logros en materia de RSE, además de elaborar informes, reportes y los llamados “balances sociales”, a fin de rendir cuentas entre los grupos interesados en medir el impacto de su gestión en esta área.

Según Nieto y Fernández (2004), los datos disponibles para Europa y EEUU confirman el aumento de las prácticas de consumo responsable. Según un informe de CRS Europa y Mori (2000)(4) (siglas en inglés de Corporate Social Responsibility), el 70% de los consumidores europeos consideran importantes los criterios de RSE a la hora de decidir adquirir un producto o servicio. El Informe de CONE (2002) (5) para EEUU presenta resultados parecidos, ya que el 84% de los consumidores declaraba estar dispuesto a cambiar su marca habitual por otra asociada a una “buena causa” si el precio y la calidad eran similares (un año antes, refiere la fuente, en 2001, ese porcentaje era del 54%).

En el caso argentino, y en el contexto de la fuerte crisis político-económica de esa nación en el momento, Kliksberg (2004) (6) refiere que en una encuesta aplicada en el año 2002 a consumidores de la capital argentina, Buenos Aires, sobre la responsabilidad social empresarial, se obtuvieron respuestas interesantes como las siguientes: Un 86,3% afirmó que las empresas deben colaborar en el campo social; un 86,5% expresó que la responsabilidad social de la empresa pesa al definir una compra; y un 52,6% expresó estar dispuesto a pagar más por productos de empresas socialmente responsables.

Bruni y Márquez (2005), analizan por su parte el estudio de veinte empresas latinoamericanas realizado por la Red de Conocimiento sobre Iniciativas Sociales Empresariales (SEKN, por sus siglas en inglés), integrada por la Escuela de Ne-

gocios de Harvard y las principales escuelas de gerencia de América Latina, evidenciando una tendencia hacia la integración de las diversas iniciativas sociales con la actividad empresarial. Así, en la definición de la RSE sería manifiesta una evolución desde la simple filantropía hacia su consideración como una estrategia empresarial de responsabilidad social, y finalmente, una estrategia de innovación social empresarial, lo cual implicaría alinear lo social y lo económico.

A la luz de la realidad venezolana, y de los cambios institucionales, económicos y sociales del país, la Constitución de 1999 establece en su cuerpo normativo la noción de RSE, al contemplar en su Art. 135 que “las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines de bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y la responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los o a las particulares según su capacidad...” (Subrayado del autor).

De acuerdo a Méndez (2006), el tema de la Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela tiene varias lecturas, pero fundamentalmente la de contribución social voluntaria de la empresa hacia la sociedad, que están tratando algunos de cambiar hacia la visión de actuación con todos los grupos de interés o partes involucradas, dependiendo de su poder de voz y representación y de la capacidad de distribución de la riqueza por parte de la empresas entre los grupos que impacta.

Para esta autora, la RSE se remonta en el país al siglo pasado, cuando Venezuela se transforma en un país exportador de petróleo a principios del siglo XX, y las empresas petroleras extranjeras y las nacionales de electricidad y manufactura de origen familiar, realizaron conjuntos habitacionales para sus obreros y servicios edu-

cativos y sanitarios complementarios, beneficios todavía no establecidos en las regulaciones.

Méndez (2006) afirma que actualmente el análisis de la RSE en Venezuela se plantea en un escenario de disminución de la inversión privada nacional frente a un aumento de la extranjera, con relaciones por momentos hostiles, por momentos distantes y de sobrevivencia entre el Estado y los empresarios, frente a los cambios políticos del país, a las regulaciones y a la visión del liderazgo político en el poder. Según cifras de la autora para Venezuela, de 104 iniciativas sociales institucionalizadas como organizaciones, creadas durante el siglo XX, se mantienen operativas hasta el presente siglo un total de 52. En lo que va del período 2000-2006 han surgido 36 experiencias institucionales creadas por empresas para trabajar en lo social y unas 38 iniciativas programáticas desarrolladas por empresas. Se observa un crecimiento importante pero todavía relativo en términos del tamaño del sector empresarial. Otro aspecto que ha venido apareciendo es la publicación de libros sobre el tema, 12 se han editado desde el año 2000, así como de balances sociales por parte de las empresas en Venezuela, 12 empresas ya han publicado sus balances, memorias, reportes o informes de carácter social, siendo pionera la petrolera nacional en el año 2000. Algunas empresas lo hacen periódicamente en la prensa nacional, otras han utilizado metodologías de certificación. Unas informan exclusivamente sus acciones hacia la comunidad, otras los hacen por grupos involucrados y otras por las dimensiones económica, social y ambiental.

Por otra parte, Italo Pizzolante, consultor gerencial, plantea que el objetivo de una empresa es hacer sostenible el cumplimiento de su propuesta de valor frente a la sociedad, lo que implica producir satisfacción y bienestar en la comunidad. Plantea además que la responsabilidad

social en empresas socialmente responsables no está en un departamento ni en una fundación, sino en la visión estratégica de la empresa y en las habilidades y destrezas para hacer negocios en el tiempo (7).

En la misma dirección argumental y consultado sobre el tema de la RSE, Gustavo Roosen, presidente de la empresa CANTV hasta su adquisición por parte del Estado venezolano, organización líder en telecomunicaciones en Venezuela y con importantes acciones de inversión social y RSE, es partidario de trabajar en conjunto con el Estado, “pues no se trata de sustituirlo o competir con él, sino de coordinar esfuerzos. Estas actividades, según Roosen, mejoran la imagen de la empresa, fortalecen la lealtad de marca y la credibilidad, y motivan al recurso humano de la propia empresa (8).

Méndez (2006) aporta igualmente datos interesantes y comparativos sobre la inversión del sector privado en materia de RSE, con cifras de referencia para el año 2004. En el año 2004, según la investigadora, se puede contabilizar la cifra aproximada por inversión social empresarial por parte del sector privado de \$ 50 millones, lo que totaliza la inversión individual de las diez empresas que más invierten en el país (\$ 39,5 millones), la cifra consolidada de las veinte petroleras privadas afiliadas a la Asociación Venezolana de Hidrocarburos (\$ 9 millones) y la inversión conjunta que canalizan un ciento de empresas a través del Dividendo Voluntario para la Comunidad (\$ 1,3 millones). Sin embargo, el volumen de inversión es bajo respecto a la inversión oficial, la petrolera nacional (Petróleos de Venezuela) invirtió en el mismo período la cantidad de \$ 212 millones para la Misión Rivas (política gubernamental en materia educativa).

Pese a las incipientes metodologías e iniciativas de medición y cuantificación de la inversión

en áreas de RSE en el país, está clara la pertinencia de su análisis cualitativo como práctica creciente en el mundo empresarial y organizacional, y su estudio sistemático a objeto de facilitar su comprensión en el ámbito académico, como vía para comprender su vigencia como expresión del cambio en el quehacer empresarial, y en sus relaciones con el Estado y la sociedad.

6- RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: ¿EXPRESIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL?

Ante el agotamiento de la coordinación social mediante el mercado, evidenciada en los efectos diversos y nocivos que políticas neoliberales, sin contrapeso social, ocasionaron en países de América Latina en los años 80 y 90, y frente a la imposibilidad del Estado para garantizar por sí sólo la satisfacción de necesidades esenciales de la población, las redes surgen como un esquema válido de actuación y gestión concertada, en la gerencia de lo público y en el diseño, aplicación y evaluación de políticas públicas.

La RSE debe insertarse, de tal suerte, en ese contexto de replanteamiento del escenario social, económico, político, tecnológico e institucional, en el cual los límites de las esferas de actuación, responsabilidad y competencia entre lo público y lo privado se difuminan, haciendo posible, y sobre todo necesario el consenso entre empresas, Estado y sociedad civil. El marco socio-histórico que prevalece en América Latina, y evidentemente en Venezuela, es el de la reconfiguración del mapa de relaciones, límites y ámbitos de lo público, lo privado y lo no estatal, y en las interacciones entre el Estado, el mercado y la sociedad, interacciones cuya complejidad y dinamismo prescriben un estudio minucioso, abierto y desprejuiciado, y por supuesto, responsable.

Ese espacio emergente de actores, valores, modelos de organización y objetivos no conven-

cionales, en el cual se generan bienes públicos y se persigue el ejercicio de derechos, o de obligaciones no posibilitadas ni por el mercado ni por el Estado, denominado o bien Tercer Sector, o bien sociedad civil, es otra expresión y una tendencia que avanza paralela a la generalización de la RSE como paradigma y práctica organizativa.

Aunque algunas de las críticas al modelo clásico de empresa, concebido por la teoría de la Administración Científica de Taylor y seguidores a inicios del siglo XX, apuntaban al carácter cerrado, rígido y mecanizado de la organización, se debe tener cuidado en no avanzar hacia el otro extremo de la mano de una RSE mal entendida, es decir, en aquella situación que pudiera presentarse si la empresa descuida el objeto para la cual fue creada: la creación de valor agregado de calidad, en bienes y servicios, empleo, crecimiento económico, o innovación, entre otras finalidades.

La RSE no rendirá sus frutos con un Estado débil, burocratizado e ingobernable, ni con gobiernos y dirigentes políticos que no entiendan la importancia de la concertación, el consenso y la conformación de alianzas sinérgicas con la empresa y la sociedad civil.

Si se plantea entre gerentes, empresarios, hombres de negocios y líderes de la economía, diseñar estructuras organizativas y crear empresas acordes a las exigencias locales y globales, debe igualmente asumirse la RSE no como una moda exuberante e importada de espacios culturales y socio-históricos distintos, sino como un criterio y un valor a ser incorporado, decididamente y sin ambages, en la misión y estrategia de la empresa. Ello garantizaría su carácter sostenible en el tiempo, así como los efectos positivos no sólo en los actores sociales beneficiarios de esta acción, sino en la imagen de la empresa en la sociedad.

Por ello, la RSE no es un criterio de inversión social o extraempresarial. Es, ante todo, un valor y una filosofía de gestión de una empresa, corporación u organización, de sus accionistas, directivos y empleados, comprometida con el futuro de la comunidad a la que atiende.

En este sentido, independientemente de los montos, recursos o modalidades de implementación y concreción real, la RSE será una realidad común cuando exista la plena convicción y la espontánea conciencia, de generar un clima positivo de trabajo y de confianza a lo interno, y una conducta social, humanitaria, ambiental y cívica ejemplar a lo externo.

Es conveniente enfatizar, en la idea de que la RSE va más allá de la simple vinculación, interacción o contacto de la empresa con su entorno. Implica además, la conciencia plena de que la manera en que la empresa es percibida por los actores del entorno, es importante y afecta la valoración e imagen de la empresa, siendo además un componente vital de su posición competitiva en el mercado. Por ello, es posible afirmar que lo novedoso de la RSE no es la necesidad que han detectado los gerentes y líderes empresariales de interactuar con su entorno más inmediato, sino la idea de que la percepción de los integrantes de ese entorno sobre la empresa, puede afectar y de hecho afecta e incide en la valoración social e imagen corporativa de la organización.

La RSE es también expresión del impacto de la globalización y la posmodernidad en el modelo de empresa, y en los esquemas gerenciales que le son propios. Sin bien han prevalecido (y no han desaparecido, probablemente nunca lo harán del todo, no pueden hacerlo) los criterios económicos-financieros de rentabilidad, retorno de la inversión o utilidades, de la lógica costo-beneficio que evalúa la efectividad y eficiencia de la

gerencia, cambios recientes han incorporado como criterios de valoración elementos cualitativos o subjetivos, en la idea del carácter social y humano que, de manera creciente, debe caracterizar la gestión de la empresa, tanto interna como externamente.

El cambio organizacional puede ser definido, ante todo, como el imperativo de cualquier unidad productiva, a incorporarse en una modalidad de interacción con el entorno, en la cual se ejerce y recibe una influencia a través de productos, servicios, demandas, relaciones y conductas, como mecanismo dinámico para realizar su misión. Ahora bien, ¿Es la RSE expresión del cambio organizacional?

En la medida en la cual el Estado promueva unilateralmente reformas legales e institucionales que conviertan la RSE en un callejón sin salida, imponiendo a las empresas modalidades, canales o mecanismos para su desarrollo, y forzando en la práctica una responsabilidad social interna (inamovilidad laboral, normas restrictivas sobre seguridad y condiciones de trabajo, alimentación) la RSE será expresión no del cambio sino de la supervivencia limitada de las organizaciones.

Si la acción estatal apunta, en cambio, a un acercamiento consensual con las empresas, trabajadores y sociedad civil, bajo un esquema de coordinación mediante redes sinérgicas, el marco legal resultante, y las prácticas socialmente responsables tenderán a desarrollarse de una manera más acabada, voluntaria e integral, sin diferencias apreciables entre el espacio interno y externo de la empresa.

Por otra parte, al referirnos a la noción de responsabilidad en la empresa, es insoslayable abordar la discusión sobre la ética, su presencia o ausencia en la gestión organizacional actual, y

las implicaciones que ello trae para la sociedad.

La ética en el cambio organizacional, depende por ello, no de la empresa como abstracción conceptual o colectiva, sino de quienes pueden ser sujetos éticos, moralmente concientes, individualmente decidores y responsables: los hombres y mujeres que poseen, conducen e integran a las organizaciones.

La ética, en el contexto de los criterios de conducción y decisión empresarial, señala en qué dirección y de qué manera se debe responder a las siguientes preguntas: ¿Debe la empresa contribuir al desarrollo integral de la comunidad de su entorno? ¿Es posible colaborar en la construcción de capital social, sin descuidar el interés lucrativo o la rentabilidad de toda empresa privada? ¿Hasta donde nos importa, como empresa, el futuro de la sociedad? ¿Es factible contribuir a saldar el déficit de salud, de educación, de empleo, y de actuar para mitigar la pobreza? ¿Es incompatible la construcción de una economía productiva, de una empresa rentable, con una sociedad más justa?

En la búsqueda de las respuestas a estas preguntas, empresas, gobernantes y sociedad civil decidirán, éticamente, si la RSE es sólo una efímera moda o una novedad de exigua existencia, o si por el contrario, constituye un cambio conciente y decidido hacia formas más humanas, éticas, pero no por ello menos eficientes o productivas de gerenciar las empresas, construir bienestar colectivo, y edificar un proyecto viable de desarrollo para la sociedad y el país. 

NOTAS

- (1) "Asesorías de KPMG despiertan dudas de autoridades de EEUU". The Wall Street Journal Americas. En: Diario El Nacional. 15-07-2002. / Pág. F-5.
- (2) "Manchada la reputación de algunas firmas de EEUU." The Wall Street Journal Americas. En: Diario El Nacional, 19-02-2004, pág. A9.
- (3) "Greenspan critica ola de fraudes". Financial Times. En: Diario El Universal, 17-07-2002. Pág. 2-9.
- (4) Citado por Nieto y Fernández (2004)
- (5) Idem.
- (6) Prólogo de un Estudio del PNUD y el BID sobre la sociedad civil argentina.
- (7) Revista Gerente N° 221. Empresas Responsables. Marzo 2006. Caracas, Venezuela.
- (8) Idem.

BIBLIOGRAFÍA

- BRUNI CELLI, Josefina y Patricia Márquez. 2005. La Responsabilidad Social como estrategia empresarial. Revista Debates IESA. Volumen X, Número 4, Octubre-Diciembre 2005. Caracas, Venezuela.
- CATAÑO, José Félix. 2003. Teoría Económica y Neoinstitucionalismo. Comentarios a "El neoinstitucionalismo como escuela" de Salomón Kalmanovitz. En: Revista de Economía Institucional. Vol. 5, N° 9, segundo semestre 2003. (213-227). Colombia.
- Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas, 22-03-2006. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo. Poner en práctica la Asociación para el Crecimiento y el Empleo: Hacer de Europa un Polo de Excelencia de la Responsabilidad Social de las Empresas. Documento 52006DC0136. Fuente: eurlex.europa.eu Consultada el 20/01/2006
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.
- COSCOJUELA, Javier. 2006. Empresas Responsables. Revista GERENTE, N° 221. Caracas, Venezuela. Pp. 16-28.
- Diario El Nacional. "El gobierno corporativo pasa la cuenta: Firmas de EEUU se quejan de que las normas les están saliendo caras." The Wall Street Journal Americas. 10-02-2004. Pág. A-10.
- KIRSCHNER, Ana María. 2006. "La Responsabilidad Social Empresarial". En: Revista Nueva Sociedad, N° 202, Marzo-Abril 2006. Fuente: www.nuso.org.upload/articulos/3343_1.pdf. Consultada el 17-08-2006
- LECHNER, Norbert. 1997. Tres Formas de Coordinación Social. En: Revista de la CEPAL. Abril de 1997.
- LE MÖUEL, Jacques. 1992. "Crítica de la Eficacia". Editorial Paidós. Francia.
- MÉNDEZ, Charo. 2006. "Una lectura sociológica del tema RSE, desde Venezuela". Ponencia presentada en el XIX Seminario Internacional de la Asociación Iberoamericana de Sociología de las Organizaciones (AISO) 2da. Sesión Plenaria: Capacitación, Formación y Responsabilidad Social. Caracas, 14 de Septiembre 2006
- NARANJO, Leticia. 2001. La Responsabilidad de las Firmas en el Sistema de Mercado: Una Fundamentación Moral. En: Signos Filosóficos, Enero-Junio, N° 005. Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa, D.F., México. Pp 165-194.
- NIETO, Mariano, y Fernández Roberto. 2004. Responsabilidad Social Corporativa: La últi-

ma innovación en Management. Universia Bussines Review, primer trimestre, N° 001. Grupo Recoletos Comunicación. Madrid, España. Pp 28-39.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. (PNUD) Representación en Argentina. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). GADIS. 2004. Índice de Desarrollo de la Sociedad Civil de Argentina, Total País.

Fuente: www.IADB.ORG/ETICA/Documentos/ubg_indic.pdf Consultada el 02-04-2006.