

La Responsabilidad Social Empresaria y la relación empresa-sociedad: una visión desde la teoría de las organizaciones

Enrique Carlos Behrends

ENRIQUE CARLOS BEHRENDS: Licenciado en Sociología por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad del Salvador, el autor realizó, asimismo, el Posgrado en Análisis Organizacional (EPSO, Buenos Aires). Además, formó parte del Programa de Gestión de la Complejidad en la institución LSE, de Londres.

En el orden docente, se desempeña como Profesor de Teoría de la Organización, materia que se dicta en el marco del Convenio de Cooperación establecido entre la Universidad del Salvador y la Universidad de Deusto.

Fue Director de Personal de la empresa Arthur Andersen S.C. y actuó también como Gerente de Consultoría en Recursos Humanos (Harteneck, López y Cía.).

En la actualidad, ejerce el cargo de Gerente de Recursos Humanos del Banco Galicia.

Resumen

La amplia difusión de los conceptos referentes a la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y los innumerables casos de su práctica que son cotidianamente comunicados al público invitan a la reflexión acerca de si estamos ante un movimiento que transformará las empresas o ante una versión más amplia y reflexiva de las teorías administrativas y gerenciales. Este trabajo no intenta hacer una presentación de la temática de la RSE, sus logros e instrumentaciones, sino considerar la relación empresa-sociedad en el marco de las teorías administrativas explorando en qué medida estas integran lo social en sus propuestas.

Introducción

La difusión de diferentes programas de RSE parece reflejar un creciente com-

promiso de los integrantes de las empresas con el medio social.

En un estudio que abarca 147 empresas de diferentes tamaños realizado por Balián (2004, pág.10) orientado a detectar conductas que permitieran inferir la práctica de RSE se observan, entre otros, los siguientes datos:

- 1) La mayoría de las empresas cumple con sus compromisos legales/impositivos, aunque las de menor envergadura lo hacen menos que las grandes (alrededor del 70%).
- 2) La mayoría de las empresas tiene un alto o muy alto cumplimiento de parámetros internacionales en materia de salud, seguridad e higiene.
- 3) Entre el 75% y el 96% de las empresas (las más pequeñas en menor medida) tiene conocimiento del impacto ambiental de sus actividades.
- 4) La mayoría de las empresas desarrollan prácticas referentes a lo comercial y a los servicios orientándolas a la satisfacción del cliente.
- 5) Entre un tercio y la mitad de las empresas encuestadas brindan beneficios a los empleados, tales como ayuda escolar, beneficios para la familia y actividades internas.
- 6) La mayoría de las empresas de la muestra (68%) realizan algún tipo de actividad comunitaria. Buena parte de ellas tienen relaciones con organizaciones de la comunidad (ONGs, Fundaciones, comedores de zonas carenciadas, escuelas y cooperadoras, entre otras).

La conclusión preliminar es que la práctica cotidiana en las empresas tiene componentes de orientación hacia el compromiso social, aunque tal vez no encuadrados en programas formales de RSE.

Por otra parte, hemos realizado una consulta puntual entre 93 alumnos de postgrado en Dirección de Empresas en tres instituciones educativas pidiéndoles: a) una definición de RSE, y b) una descripción de ítems que integran dicha práctica.

Solamente el 29% pudo realizar una definición similar a las que se mencionan en la página 9. En la descripción de ítems, el 65 % menciona en primera instancia las actividades comunitarias solidarias.

Pareciera ser que existen prácticas empresarias, tal vez embrionariamente, que se orientan a efectuar prestaciones en el campo de la "ayuda social".

Como veremos más adelante, el enfoque de la RSE busca trascender este nivel, buscando un nuevo compromiso de la empresa en el mejoramiento social, inclusive mediante alianzas con actores hasta ahora menos frecuentes en relación con el medio empresario (organizaciones comunitarias, ecológicas, etc.)

Por otra parte, haciendo una revisión histórica, las diferentes teorías administrativas y gerenciales han estado, en general, y salvo algunas propuestas más re-

cientes, centradas en el “adentro” de las organizaciones (los procesos de producción y servicios que se dan en ellas, la forma de integrar las tareas en el marco de estructuras más eficientes, políticas en función de las cuales se privilegian, alternativamente, las técnicas de control y las prácticas de descentralización, etc.). Desde esta perspectiva, la RSE, concebida como un movimiento integrado por diferentes ideas, prácticas e instituciones promotoras, aportaría una contribución a la adaptación cultural de las organizaciones a las tendencias de globalización, al desarrollo tecnológico y a los cambios económicos.

A continuación, para ilustrar cómo el pensamiento organizacional modifica su perspectiva a medida que comienza a incluir temas tales como los límites de la organización, presentaremos algunas ideas vinculadas a teorías administrativas para luego considerar la definición de RSE.

Las teorías administrativas

Durante muchos siglos, la humanidad ha desarrollado diferentes experiencias organizativas. Tribu, clan, imperio, reino, comunidad, modos asiáticos, antiguos, feudales, capitalistas, democracia, república....son nombres que evocan distintas formas y/o modelos sociales que dieron respuesta a las necesidades de la convivencia.

Simultáneamente, y más allá de la necesidad de organizarse para la convivencia, las sociedades debieron acometer diferentes tareas que han requerido formas especiales – y circunstanciales – de organización. Las más importantes (la guerra, el culto, la agricultura, las obras públicas y los monumentos) han requerido siempre conocimientos y prácticas vinculadas a la obtención y aplicación de recursos, la gestión de las personas, la secuenciación de las actividades, etc.

Como lo describe George (1974; págs. 3 y ss.), la construcción de las pirámides de Egipto o la eficiencia y la efectividad del Arsenal de Venecia, en la Edad Media, revelan la existencia de pautas de este tipo. Asimismo, también se pueden reconocer principios, hoy generalmente aceptados en la Administración, en textos mesopotámicos (Hammurabí), chinos (Sun Tzu), griegos (Platón, Jenofonte) y así podríamos enunciar una larga lista hasta nuestros días.

A partir del surgimiento del capitalismo mercantil, y particularmente del capitalismo industrial, se multiplica el desarrollo de grandes organizaciones integradas por decenas, centenares y miles de personas para cuya gestión se debe recurrir a estructuras jerárquicas y técnicamente especializadas. Es hacia fines del siglo XIX, y particularmente con la aparición de los cuadros gerenciales y técnicos en la gestión de estas, que comienza la producción de diferentes teorías que describen de alguna forma el fenómeno organizacional y, al mismo tiempo, prescriben pautas y ofrecen a dichos grupos gerenciales distintos repertorios instrumentales para la

gestión. La producción de estas ideas se desarrolla desde diversos ámbitos -la práctica empresarial, la consultoría o el mundo universitario- y se convierte en un objeto de actividad por sí misma.

Existe una relación entre los objetivos y prioridades que cada una de estas teorías propone y la coyuntura del entorno macro social, ya sea en lo económico, político, cultural o social. En cada momento histórico, y de acuerdo con las demandas del entorno, estas teorías toman en consideración distintos aspectos del quehacer empresarial: los procesos productivos, las relaciones sociales y la integración, la gestión del desempeño, la aculturación, etc.

También, aunque esto se ha considerado en sus desarrollos más recientes, las características y evolución del contexto plantean a las organizaciones interrogantes que, para responderlos, estas deben producir un ajuste en el pensamiento de sus cuadros (envisonamiento, "mind setting") a fin de poder adaptarse a los nuevos desafíos.

Una aproximación posible a la enorme producción teórico-práctica sobre los temas organizacionales y administrativos consiste en establecer la relación que existe entre la priorización de los aspectos internos (procesos productivos, personal, gestión administrativa, etc.) o los aspectos externos (relaciones con los factores del contexto, como la comunidad, la economía global, la competencia, el estado, las organizaciones de la sociedad civil, etc.), por un lado, y la oposición entre el principio de control (entendido como centralización del poder decisorio) y el de flexibilidad (es decir, mayor descentralización de este).

Como hemos dicho antes, la aparición de los diferentes paquetes de prácticas o teorías gerenciales no se da en el vacío. Cambios en cantidad de disciplinas afines, o que contribuyen a ellas, van dando contenido a las distintas propuestas. El desarrollo de las ciencias físico-matemáticas, la psicología y el psicoanálisis, la sociología, la teoría de sistemas, la informática influyen en el desarrollo del pensamiento gerencial.

De esta forma, podríamos analizar, siguiendo a Hodge (2003, pág.83), los distintos modelos o visiones organizacionales utilizando los dos ejes de referencia (Ver Esquema 1) que describen para cada alternativa lo esencial de cada una de las teorías o enfoques, precisando aspectos del entorno al momento de su desarrollo, las disciplinas en las que se nutren y, especialmente, la visión de la relación sociedad-empresa que proponen.

1) Modelo de los procesos internos

Se desarrolla en el primer tercio del siglo XX. Es la época del gran crecimiento del capitalismo industrial, de la fuerte competencia por los mercados y de los inicios de los mercados masivos. Las potencias emergentes (Estados Unidos, Ale-

mania, Francia) deben competir fuertemente por una porción de mercado, especialmente, con la potencia industrial más desarrollada, que es Inglaterra.

Su principal exponente es F. Taylor. Su enfoque está fuertemente centrado en los aspectos internos de la organización y en una estricta centralización de las decisiones con el objetivo principal de lograr la mayor eficiencia posible y la mejora y optimización de los procesos a través de la aplicación del método "científico". Basado fundamentalmente en las ciencias físico-naturales y la ingeniería, trabaja sobre los métodos, procedimientos y tiempos. El centro espacial de su análisis es esencialmente el taller, más que la organización en su conjunto. La sociedad, los aspectos externos, no se toman en cuenta sino para resaltar los beneficios que obtendrá de la aplicación del método. "Es a la mayor productividad de cada uno que el *país entero* debe su mayor riqueza.....La adopción generalizada del management científico doblaría fácilmente, en el futuro, la productividad media del obrero dedicado a trabajos industriales. Piénsese en lo que esto representa para el país" (Taylor, 1984 págs. 126/127). Pero, el repertorio de prácticas que ofrece se refiere únicamente a lo que puntualmente se requiere en el taller. Para la gestión de las personas, propone la utilización de la psicometría y los premios o retribución por producción. Este modelo representó en su momento un gran avance en la racionalidad de la gestión empresarial, más allá de las críticas que hoy podemos hacerle desde el aspecto social.

Signos de esta época son frases tales como "...lo que es bueno para General Motors, es bueno para (los Estados Unidos de) América (expresión atribuida a Alfred P. Sloan) o "...les proveeremos a los clientes los Ford T de cualquier color en tanto que sea un Ford T, de color.....negro" (frase también atribuida a Henry Ford).

2) Modelo de las relaciones humanas

La crisis social que sigue a la depresión económica de 1929 provoca una rápida expansión de los movimientos sindicales y del activismo socialista y comunista en todo el mundo occidental. Es en este contexto que, en el marco de investigaciones empíricas vinculadas con la administración científica, se "descubre" el "factor humano".

Este modelo, centrado como el anterior en la dinámica de los procesos internos de la empresa, busca – atendiendo a determinadas variables sociales y psicológicas – generar cierta descentralización en los aspectos de gestión de personas. Es así que, incorporando herramientas conceptuales provenientes de la psicología (especialmente el psicoanálisis y la dinámica de grupos) y la sociología, se pone atención en el funcionamiento de los grupos, la contención emotiva y los fenómenos de liderazgo.

De esta forma ingresa, en el ámbito del análisis empresarial nuevos conceptos,

tales como grupo primario, grupo secundario, organización formal e informal, líder formal e informal, familia, sindicato, etc. El espacio que se considera en este enfoque es el grupo de trabajo, su interrelación con otros grupos dentro de la organización y, ya mas vinculado con el medio externo, algunas instituciones que transversalizan la organización como el sindicato y la familia. Se asigna mucha importancia al desarrollo de aptitudes de liderazgo, entendido este, fundamentalmente, como la capacidad de lograr la lealtad de los colaboradores y, a la vez, contener a estos en sus problemáticas personales. La integración es un objetivo central.

Autor significativo dentro de este enfoque, Elton Mayo, profesor de Harvard en temas de Investigaciones Industriales, realizó entre 1927 y 1947 una serie de investigaciones sobre condiciones físicas en el trabajo que derivaron en sus conocidos estudios sobre actitudes y reacciones de grupos sometidos a condiciones variantes (Hermida, 1983, pág.33).

Este modelo ha constituido un significativo aporte en la mejora de la condición humana de los trabajadores y del clima social en las organizaciones, a la vez que ha implicado el reconocimiento de la existencia de aspectos de la vida organizacional que no se pueden gestionar centralizadamente.

3) El modelo de las metas racionales

El escenario histórico del desarrollo de estas visiones sobre las organizaciones se prolonga desde fines de la década de 1930 hasta prácticamente las últimas dos décadas del siglo XX. Demás está decir que estas cronologías que indico remiten al escenario en el cual se manifiestan y no son ni taxativas ni excluyentes, dado que las ideas desarrolladas en momentos anteriores suelen permanecer vigentes aun desaparecido el escenario en el cual surgieron.

Período este signado por el enorme desarrollo del capitalismo, especialmente en las economías centrales, el inicio de la convergencia europea, el resurgimiento de Japón y Alemania, la llamada “guerra fría”, el proceso de descolonización y lo que genéricamente se denomina “la sociedad de masas”. Durante el largo período se producen, ya desde el ámbito académico, ya desde la práctica gerencial, un sinnúmero de propuestas y modelos orientados a resolver a través de doctrinas específicas distintos problemas de gestión gerencial.

Autores como Herbert Simon, Warren Bennis, Chrys Argyris, Oddiorne, Ansoff y muchos otros más formulan sus propuestas. El factor común entre todas ellas, y desde la perspectiva que nos interesa, es el de integrar las visiones preexistentes en la consideración de la organización como un todo. Se incluyen en el análisis los factores de estructuras, procesos, tecnología, técnicas de supervisión y dirección y de planeamiento. Desde la perspectiva del control, las prácticas que emergen en esta etapa (Dirección por Objetivos, Desarrollo Organizacional, Pla-

neamiento Estratégico, Calidad, Reingeniería) tienden a ser prescriptivas, orientadas a la mayor eficiencia (Hermida, 1983, pág. 53).

Finalmente, la gestión de aspectos vinculados con el contexto aparece en la agenda del directivo empresario, ya sea a partir del concepto de la organización como sistema abierto (en interrelación con el medio externo que aporta insumos de entrada en el sistema e influye recíprocamente sobre este con los productos y/o salidas que genera) o del criterio que incluye el entorno como dato en la consideración de escenarios de negocios.

En este último caso, en el marco del Planeamiento Estratégico, algunos autores como Ansoff (1998, pág 225) proponen incluir en las agendas de la gestión gerencial estrategias específicas “de legitimidad, de responsabilidad social y de acción social, política y comercial” y Freije (2002, pág 305) que incluye en un modelo de estrategia global no solamente a los partícipes sociales directos (accionistas, directivos y empleados), sino a otros partícipes sociales necesarios.

4) Modelo de sistema abierto

En esta etapa, las propuestas para el pensamiento gerencial están influenciadas por todas las esferas de la vida social. En lo político, la Unión Europea y el protagonismo del Islam y todas las consecuencias del fin de la guerra fría actúan como telón de fondo de los cambios económicos (concentración empresaria, el surgimiento de las economías asiáticas) y el impresionante desarrollo tecnológico. Por otra parte, el fenómeno de la globalización trae aparejada la exacerbación de los particularismos. Asimismo, y en simultaneidad, observamos una gran crisis en el mundo del trabajo y gran cantidad de catástrofes ecológicas y sociales.

Frente a este panorama, los requerimientos de las empresas se centran en la flexibilidad y la disponibilidad, con énfasis en el crecimiento (ya sea endógeno o a través de la adquisición de recursos). Lo externo (el mercado, la competencia, los consumidores, la comunidad, la ecología, las asociaciones de la sociedad civil, el estado) “invade” la cotidianeidad de la empresa haciendo interno lo externo y externo lo interno.

Desde la perspectiva económica, podemos nombrar las teorías de los costos de transacción (Milgrom; 1992; pág. 28) y las de agencia (Hodge, 2003, pg 24); y, desde otros ángulos, las teorías institucionalistas, las perspectivas ecologistas y las derivadas de las teorías de la complejidad.

En todas ellas, como hemos dicho, el tema de los límites entre organización y entorno social es percibida como de interrelación e interpenetración, en donde más que hablar de control se plantean ideas tales como intercambios, concertaciones, control mutuo e, inclusive, autoorganización (autopoiesis).

Esquema 1

Orientaciones predominantes en diferentes teorías administrativas

Flexibilidad

INTERNO	<u>II Modelo de Relaciones Humanas</u> <u>Herramientas</u> : Counseling, integración, supervisión y liderazgo. <u>Disciplinas</u> : Psicología, psicoanálisis, dinámica de grupos. <u>Autores</u> : E. Mayo, Team, Barnard. <u>Ámbito</u> : Grupo, organización, familia, sindicato.	<u>IV Modelo de Sistema Abierto</u> <u>Herramientas</u> : Sistemas Adaptativos Complejos, <u>Disciplinas</u> : Teoría de Sistemas, Teoría de la Complejidad. <u>Autores</u> : S. Beer, Eve Middleton Kelly, Edgar Morin. <u>Ámbito</u> : Interrelación entre empresas y sociedad.	EXTERNO
	<u>I Modelo de Procesos Internos</u> <u>Herramientas</u> : Métodos y tiempos, Programación, Incentivos. <u>Disciplinas</u> : Ingeniería, Psicometría. <u>Autores</u> : Taylor, Fayol. <u>Ámbito</u> : El taller.	<u>III Modelo de metas sociales</u> <u>Herramientas</u> : Dirección por objetivos, Desarrollo organizacional. Gerenciamiento de la Calidad. Balanced Scorecard. <u>Disciplinas</u> : Teoría de la Organización, Teoría de los Sistemas, Conductismo, Investigación Operativa. <u>Autores</u> : Simon, Barniz, Argyris, Oddiorne, Ansoff.R. Kaplan. <u>Ámbito</u> : El contexto como dato.	
CONTROL			

Planteadas de esta forma las perspectivas de las diferentes teorías administrativas sobre las relaciones empresa-sociedad, veremos ahora algunos conceptos sobre RSE para tratar de entender si esta se articula dentro del pensamiento organizacional como una tendencia pasajera o como una alternativa diferente.

Responsabilidad Social Empresaria

Existen diversas definiciones para el concepto de Responsabilidad Social Empresaria (RSE). En general, podemos decir que en ellas hallamos expresiones que priorizan los valores y otras que responden a las consecuencias del propio comportamiento de las empresas.

La RSE es definida como “la operación del negocio de una manera que satisfaga o supere las expectativas éticas, legales y públicas que la sociedad tiene del negocio” (Business Social Responsibility – www.bsr.org).

El Instituto Ethos de Brasil la define como “aquella empresa que posee la capacidad de unir los intereses de las distintas partes interesadas (accionistas, funcionarios, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidades, gobierno y medio ambiente) y conseguir incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos y no solo las de los accionistas y propietarios” (www.ethos.org.br).

Estas definiciones remiten a la teoría de los “stakeholders”. Debeljuh explica que este término fue acuñado en 1963 cuando apareció en un memorando del Stanford Research Institute como un neologismo derivado de la palabra “stockholder” (accionista). Stakeholder puede ser definido “como cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la realización de los objetivos de la empresa” (Debeljuh; 2004; pg. 175).

Es en este sentido que se puede decir que la teoría de los “stakeholders” (interesados) amplía el espectro de los participantes en los negocios de la empresa. Si en el enfoque tradicional de accionistas se podría considerar que el principal implicado en esta era(n) su(s) propietario(s), este enfoque abre el dimensionamiento de la organización, no ya a sectores tales como el “management” (es decir, la alta gerencia) o a los empleados o, en un segundo nivel de aproximación, a clientes y proveedores, sino también a otros sectores o grupos que están fuera del proceso de los negocios, como son organizaciones comunitarias, gobiernos locales o nacionales, agrupaciones ecológicas, etc.

Balián (2004, pág 5 y ss.) dice que “La RSE puede ser considerada como un objeto de estudio, un bien a alcanzar o un modo de acción; por tanto, resulta un concepto impreciso y se puede considerar desde diferentes puntos de vista como:”

- 1) Un tema de investigación, con intentos de cuantificación, tal el caso de los índices de responsabilidad social elaborados por Ethos, en Brasil, o por el Centro para la Responsabilidad Social o diferentes tipos de “Balance Social”.
- 2) Un bien deseable, que incluiría un mayor compromiso de la empresa para con su personal y con la comunidad.

- 3) Una estrategia de acción orientada al logro de diferentes ventajas: mejora de imagen y de marca, mejores resultados financieros, etc.
- 4) Una cuestión de dimensión ética. Esto refiere a los valores de la empresa en relación con los distintos aspectos sociales, como así también a la definición y observancia de determinados valores en la práctica de la gestión, generalmente regulados por códigos de ética propios de cada organización.

Al respecto, Balián (2004, pg 10) propone interpretar el comportamiento empresarial dentro de dos ejes conceptuales:

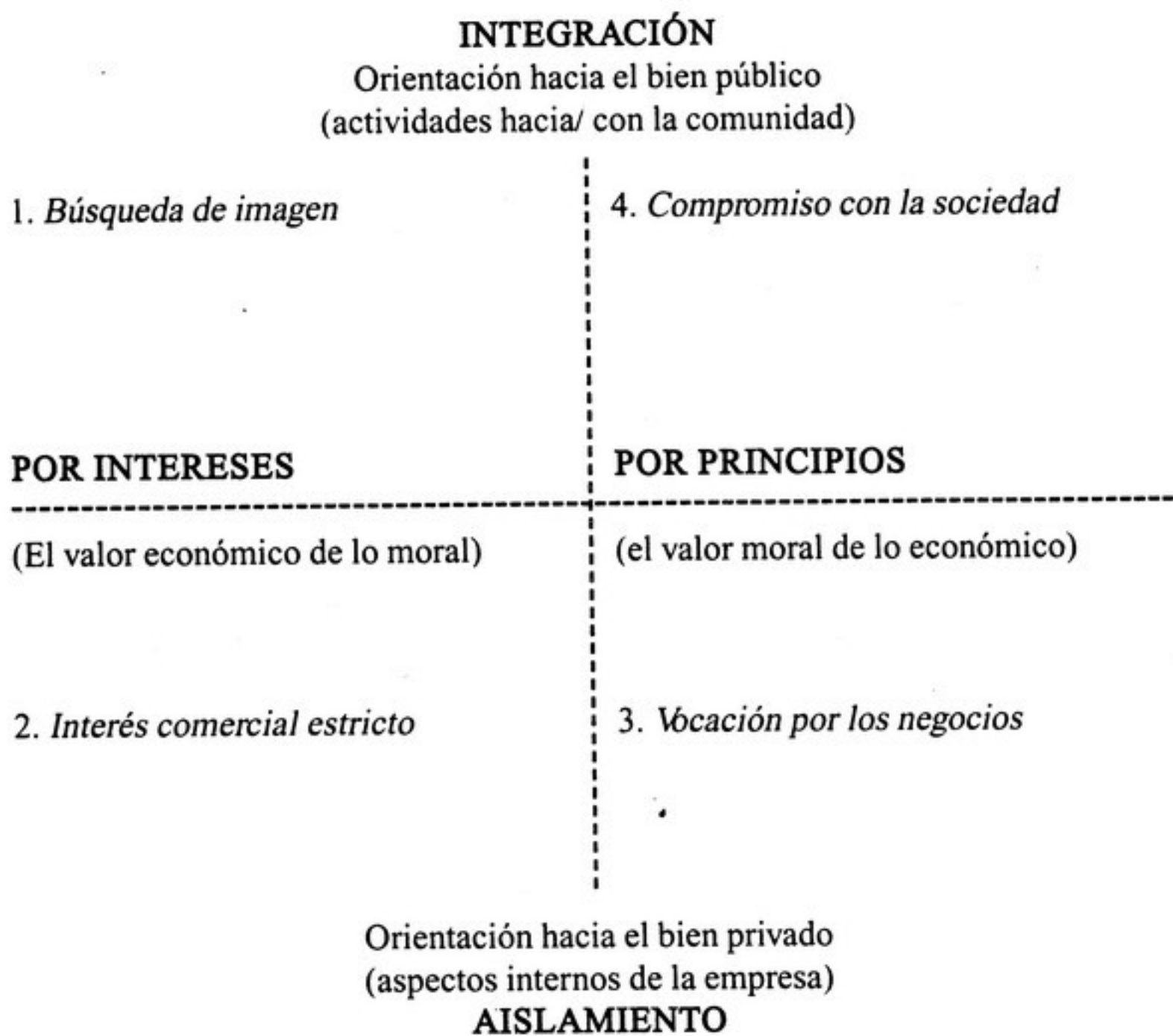
En relación con la integración en la comunidad: comportamientos de integración (actividades comunitarias orientadas al bien público) y comportamientos de aislamiento (actividades orientadas al bien privado), y

Atendiendo al significado de las acciones, ya sea por intereses (respecto del valor económico de lo moral) o por principios (según el valor moral de lo económico)

A partir de dicho análisis, propone identificar cuatro tipos de comportamiento empresarial: (Esquema 2)

- 1) Búsqueda de imagen: Desarrollo de acciones para la comunidad a fin de buscar una posición reconocida que pueda contribuir al mejor desempeño de la empresa.
- 2) Interés comercial estricto: Visión limitada al propio negocio, tomando lo estrictamente necesario del entorno externo.
- 3) Vocación por los negocios: Accionar empresarial de acuerdo con la idea de que el ámbito económico puede tener un origen vocacional, una disposición al esfuerzo y una correspondencia con la sociedad.
- 4) Compromiso con la sociedad: Efectivización de valores sociales en el accionar empresarial orientada a la consecución del bien común.

Tipología de comportamiento empresarial
según dos ejes: vinculación social (integración/ aislamiento)
y significado de las acciones (por intereses/ por principios)



Fuente: Balian (2004, pág. 10).

Bien señala la autora que se refiere a tipos de comportamientos empresariales, más que a RSE, vocablo que está extendido, que se usa para dar marco a un sinnúmero de actividades, pero que también se cuestiona en algunos ámbitos. Al respecto, recogeremos algunas opiniones vertidas en un reconocido medio como *The Economist*.

Cuestionamientos al concepto de responsabilidad social empresarial

Tal vez, por lo provocativo de su contenido y la naturaleza de la fuente, sea conveniente revisar algunos artículos del semanario inglés "The Economist" publicados en los últimos meses. Las opiniones vertidas en ellos implican una toma de posición en relación con el tema de la relación empresa-sociedad.

En la edición del 22 de enero de 2004 ("Two faced capitalism"), el columnista califica a la Responsabilidad Social Empresarial como una de las "manías" de la década de 1990, según la cual, se espera que los dueños de empresas hagan artículo de fe antiglobalista y se transformen en campeones del ecologismo.

En el mismo artículo, se menciona una encuesta a empresarios participantes del encuentro de Davos. Se les preguntaba acerca de cuál es el mejor indicador de éxito empresario. Si bien solamente el 5% se refirió a la RSE, únicamente el 20% habló de las utilidades como medida de tal éxito. Sin embargo, otros aspectos muy mencionados fueron la calidad de los productos (27%), la integridad de la marca (24%) y otros factores económicos de mercado (38%), resultado alejado de la ortodoxia de "The Economist", que juzga la utilidad y los dividendos como medida del éxito empresario.

Se pregunta el articulista "si la RSE no es en definitiva "filantropía a expensas de otros", dado que generalmente estos programas son promovidos por los altos directivos –que, en las llamadas "empresas públicas", no suelen ser sus dueños – y no a costa de sus salarios y bonos, sino a costa de los resultados de las compañías. Y agrega que la RSE se ha transformado en una industria en sí misma, con ejércitos de consultores, asociaciones profesionales dedicadas, sitios de Internet y parvas de libros dedicados. Se desarrollan carreras especializadas, y las empresas no dejan de hacer hincapié en sus balances e informes acerca de las metas logradas en el campo social y se elaboran índices apropiados"

En otra nota, publicada el 25 de junio de 2004 ("The burdens of responsibility") con motivo de la aparición del libro de Kevin Jackson, "Building Reputational Capital", cuestiona "si las empresas deben realizar inversiones sociales a expensas de las utilidades". Llega a esta conclusión observando que, en el fondo, para muchas compañías, la RSE es meramente una cuestión de marca, de imagen que, muchas veces, oculta cuestiones tenebrosas, y menciona ejemplos de varias compañías conocidas por sus inversiones en RSE, pero que, al mismo tiempo, tienen asignaturas pendientes por su comportamiento en diferentes mercados y/o situaciones.

En una entrevista publicada el 25 de enero de 2005 ("The good company"), el semanario toma referencia del dato publicado por The Guardian en el sentido de que las contribuciones sociales y filantrópicas de las principales 100 empresas del FTSE en 2004 no representaron más del 0,97% de los resultados antes de impuestos.

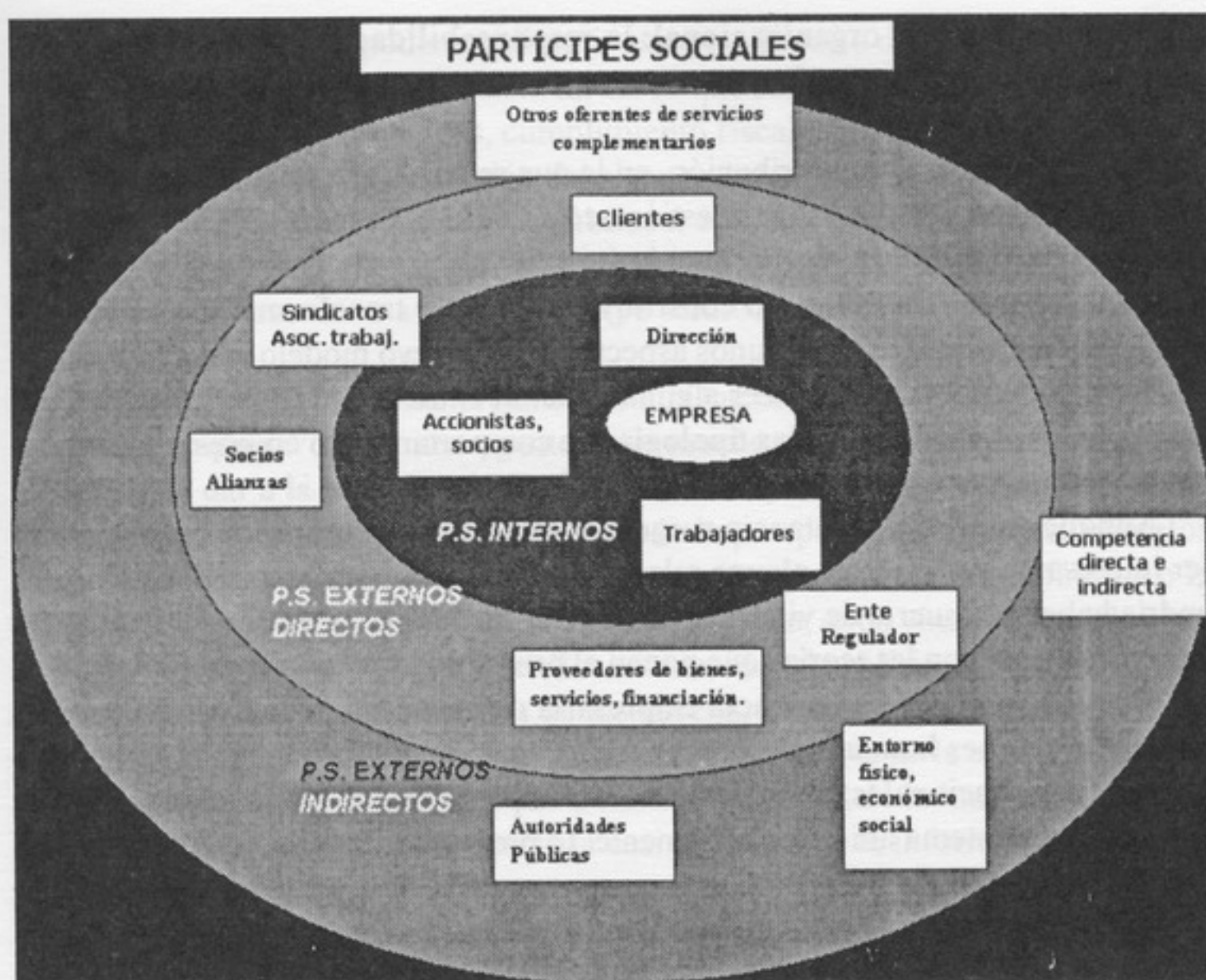


Fig. 5.2

El entrevistado (Clive Crook) expresa más adelante que la atención de “los diferentes grupos interesados y los programas sociales y filantrópicos no debieran distraer de los genuinos problemas éticos”.

“Obviamente, reconoce él, las empresas sirven al bien público si satisfacen ciertas condiciones:tributan sus impuestos....cumplen sus regulaciones.....sus directivos son responsables....., pero, ciertamente, hay una cantidad de otras situaciones que deben ser satisfechas por el estado o la comunidad”.

Todas estas objeciones están planteadas desde el paradigma clásico de la autonomía de la empresa. Podríamos conectar estas observaciones críticas con el mencionado esquema de Balián como muy vinculadas con una concepción de aislamiento.

Mas allá de la teoría organizacional: la responsabilidad social empresarial como planteo transformador

En el marco de esta contribución, en la que se analiza la relación empresa-sociedad, no podrá ser resuelta la cuestión acerca de si el concepto de RSE es un capítulo más de las oportunas teorías administrativas que nos brindan herramientas para gestionar las coyunturas o constituye un planteo transformador que emerge como un vector que define algunos aspectos de un nuevo modelo social.

Pero, podemos, sí, establecer alguna relación entre las diferentes teorías organizacionales (Esquema 1) y las tipologías de comportamiento empresarial en relación al tema empresa – sociedad (Esquema 2).

Aunque en primera instancia surge como una relación forzada, no dejaría de ser interesante ver si existe alguna relación entre ambos esquemas. De esta forma, podría haber una suerte de vinculación entre el enfoque empresario del interés comercial estricto con las teorías que ponen el principal énfasis en la racionalidad de los procesos internos; la conducta empresarial de búsqueda de imagen con el modelo de relaciones humanas; la conducta de vocación por los negocios con el modelo de metas racionales, y, finalmente, el compromiso con la sociedad reflejaría el modelo de sistema abierto. Obviamente, lo propuesto es un ejercicio para la reflexión.

Podemos incorporar otras reflexiones sobre la relación empresa y medio social:

- 1) No debemos dejar de preguntarnos acerca del contexto histórico en que “la insistencia en el uso del concepto de Responsabilidad Social Empresarial para aludir a un mayor protagonismo de las empresas en el mencionado contexto podría estar vinculada a alguna característica de la situación actual entre las que se pueden mencionar la pobreza, la desigualdad económica, el crecimiento y visibilidad de las organizaciones sin fines de lucro...” (Balián, 2004, pág. 5).
- 2) Otro aspecto a considerar es la cuestión de la legitimidad de las utilidades de las empresas, que suele ser puesta en duda desde opiniones basadas en las teorías de la plusvalía o desde perspectivas populistas distribucionistas. Esto fue discutido por Drucker (1975; pág. 42/43) cuando define las utilidades no como fin u objetivo de la empresa, sino como condición para su existencia. Todas las organizaciones, empresas o aun las entidades sin fines de lucro requieren de un resultado económico que les permita cumplir con su misión. Este resultado económico se logra a través del precio, de las donaciones o de los subsidios, entre diversos mecanismos, y es el que permite retribuir a los factores involucrados y generar un excedente para sostener la organización y su proyecto en el

futuro. Obviamente, podemos discutir aspectos éticos o de responsabilidad social o ecológica vinculados con la forma en que se genera dicho excedente (distribución de compensaciones, cumplimiento fiscal, calidad de productos, ética en el manejo) o con la definición del alcance de los fines o misión de la empresa (en relación con los distintos públicos, el medio ambiente, la comunidad, etc.). Lo que no podemos discutir es la necesidad de dichos resultados. La medida de ellos es más una cuestión de tipo técnico que de principio.

- 3) El tema de los límites de la organización. ¿Qué es el adentro y qué es el afuera de una empresa? Este interrogante tiene mucho que ver con el alcance que le podemos dar a la idea de RSE. Ya hemos visto que para los autores más clásicos de las teorías administrativas – desde la perspectiva de los instrumentos que nos ofrecen – pareciera ser que la organización es el taller, la fábrica o la sede de la organización. Se amplía la visión, luego, a los vínculos sociales que sus integrantes tienen hasta que, finalmente, vía el análisis de la competencia y de los distintos componentes de los escenarios estratégicos, esta visión se amplía. Morin (1994, pag. 124/125) dice: “El principio de la auto-eco-organización tiene valor hologramático: así como la calidad de la imagen está ligada al hecho de que cada punto posee la casi totalidad de la información del todo, del mismo modo, de una cierta manera, el todo, en tanto todo del que somos parte, está presente en nuestro espíritu”. Más adelante, dice: “Lo dicho es válido para cada célula de nuestro organismo, que contiene la totalidad del código genético presente en nuestro cuerpo. Esto es válido para la sociedad: desde la infancia, ella se imprime, en tanto todo, en nuestro espíritu a través de la educación familiar, la educación escolar, la educación universitaria.....” Y finalmente, este autor concluye: “Estamos frente a sistemas extremadamente complejos en los que la parte está en el todo y el todo está en la parte. Esto es válido para la empresa, que tiene sus reglas de funcionamiento y en cuyo interior juegan las leyes de la sociedad en su totalidad”. Tal vez, y completando su pensamiento, cabría decir que las reglas de funcionamiento de la empresa que menciona, también – y, muy especialmente, las de las grandes corporaciones – juegan en la sociedad.

Visto desde esta perspectiva, resulta entonces obvio que las empresas no son algo diferente del “tejido” social, ya que se interpenetra con este. Según este punto de vista, **siempre**, por acción u omisión, las teorías administrativas incluyen una visión de la Responsabilidad Social Empresaria. Y entonces es absolutamente válido que establezcamos una discusión acerca de esa relación.

Ampliando lo antedicho, no podemos imaginarnos un ambiente de no-responsabilidad social empresaria (sí de irresponsabilidad). En un país como el nuestro,

las ventas de las 100 principales empresas equivalen a cerca del 35 % del Producto Bruto Interno (Mercado, Las 1000 empresas que más venden, 2003). Considerando las 81 principales empresas que cotizan en Bolsa (*) estas representan el 18% del Producto Bruto Interno, más de \$ 20.000 millones de impuestos pagados al estado nacional (sin incluir municipios ni provincias) y más de \$ 10.000 millones de gastos en sueldos y cargas sociales. (Todo ello indica, además, la enorme concentración de la economía y el rol sustancial que las empresas menores tienen en relación con el empleo). No es pensable que las decisiones tomadas en estas empresas no repercutan en la sociedad.

(*) Datos propios elaborados sobre base de balances presentados en la Bolsa de Comercio de Bs. As.

Algunas ideas a modo de conclusión

A nuestro interrogante acerca de la relación entre empresa y sociedad a la luz de las propuestas sobre RSE según las teorías administrativas y organizacionales, no vamos a poder darle respuesta en el contexto de este limitado papel de trabajo. Pero, considerando los asuntos sobre los que hemos reflexionado, surgen algunas ideas vinculadas con el tema de definir si la RSE encierra una visión transformadora potencialmente creadora de un rol activo de las empresas, más allá de sus negocios, en la sociedad contemporánea, o si se inscribirá como un interesante capítulo de las teorías gerenciales, abierto a lo social y solidario. Al respecto, caben algunas ideas:

A) La RSE no es una opción. Existe de hecho, ya sea expresa o tácitamente. El tema es cuáles son las ideas/valores con las que se ejerce. Su primer aspecto es la correcta y sana gestión; la continuidad y la renovación de la empresa constituyen el primer capítulo de la RSE.

La existencia de múltiples partes interesadas (accionistas, empleados, clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente, etc.) es un dato de la realidad que antecede a las discusiones acerca de la RSE. Sin embargo, su consideración como parte de la estrategia del negocio y la definición de políticas al respecto sí constituye un cambio significativo.

La interpenetración del tejido social y el organizacional (ya sea que lo veamos como red de relaciones o red de decisiones o ambas a la vez) establece la necesidad de la coevolución (Battram, 2001; págs.180/185). Esta expresa, a su vez, un principio (ninguna empresa puede ser definitivamente exitosa en una comunidad

fracasada y frustrada) y alcance.

Dice Seriéyx (1995; pág. 288), "...las organizaciones progresan gracias a sus intercambios con el exterior, se nutren de su entorno y lo nutren a la vez...." Y agrega "...toda organización que quiera progresar debe respirar, coevolucionar con su entorno....establecer tramados con sus entornos..."

No es suficiente con las definiciones de promoción o responsabilidad que la empresa tenga, respecto de sus socios inmediatos (personal, clientes, proveedores, etc) sino que también debe considerar actuar en relación con condicionantes que están más allá del alcance de sus decisiones o de sus relaciones inmediatas. De esta forma podrá, directa o indirectamente, actuar en aquellos temas que hagan al desarrollo integral de la comunidad de la que forma parte. En este punto, hablamos de "un compromiso por la efectivización de valores sociales en el accionar empresario orientado a la consecución del bien común" según lo definió Balián (ver esquema: "Tipología de Comportamiento empresarial...").

En el caso antes descrito, estaríamos efectivamente ante la presencia de un modelo de empresa nuevo y transformador.

B) Si bien las conductas son de las personas (de todos los integrantes de las organizaciones), la cuestión de los principios éticos y de las conductas orientadas por valores dirigidos al bien común – y al estricto cumplimiento de todas las obligaciones normativamente establecidas - deben estar contempladas en las políticas de las empresas. Esto no significa solamente el establecimiento de códigos de ética que aseguren la transparencia y confiabilidad de las operaciones y las informaciones, sino que deben considerar las pautas de conducta individuales en relación con los derechos de cada uno.

C) La Responsabilidad Social Empresaria, vista desde las perspectivas antes señaladas, agrega una nueva dimensión a la gestión. Resulta dudoso establecer si es viable que todas las empresas puedan adoptar este modelo, pues seguramente dependerá del estadio de su desarrollo (madurez) el poder ampliar de esta forma su foco de atención. Habrá etapas que responderán a una vocación ética por los negocios, a intereses particulares o a la búsqueda de imagen.

Aquí incorporamos una nueva dimensión – complementaria – de esta visión. Haciendo una pequeña trasposición de palabras, también debiéramos hablar de una Responsabilidad Empresaria de la Sociedad. Esto significa generar condiciones favorables para que emerjan proyectos de empresas socialmente responsables.

No estamos hablando del protagonismo de un Estado Empresario. Se trata, más precisamente, de generar las infraestructuras facilitadoras que permitan el surgi-

miento, crecimiento y consolidación de este tipo de organizaciones. Por ejemplo, reconociendo el rol transformador del emprendimiento y su contribución al desarrollo de la comunidad. Esto incluye no solo las facilidades de tipo financiero a través de líneas adecuadas o estímulo fiscal, con un régimen impositivo más propicio, sino que abarca también acciones de tipo educativo, de transferencia de tecnología, de desburocratización, de consultoría y la generación de condiciones culturales propicias. Esto último significa particularmente la valoración social del emprender y del sentido social de la empresa.

Posiblemente, también deban considerarse, dentro de lo institucional, la adecuación de las estructuras jurídicas específicas.

D) De todas formas, resulta importante resaltar que todas estas discusiones referentes al rol de las empresas en la sociedad contemporánea no pueden aislarse de las discusiones que se vinculan con el llamado tercer sector, la sociedad civil, las elucubraciones acerca "del fin del trabajo" y las tensiones entre globalización y particularismos, etc.

Es por ello auspiciosa la amplia repercusión que los temas de RSE están teniendo dentro del mundo empresario, y aun en la sociedad en su conjunto, ya que permite instalar un debate acerca de cambios institucionales que la sociedad contemporánea está requiriendo de las organizaciones económicas.

Al decir de Paul Bate: *"El progreso es menos la perfección del consenso que el perfeccionamiento del debate"*.

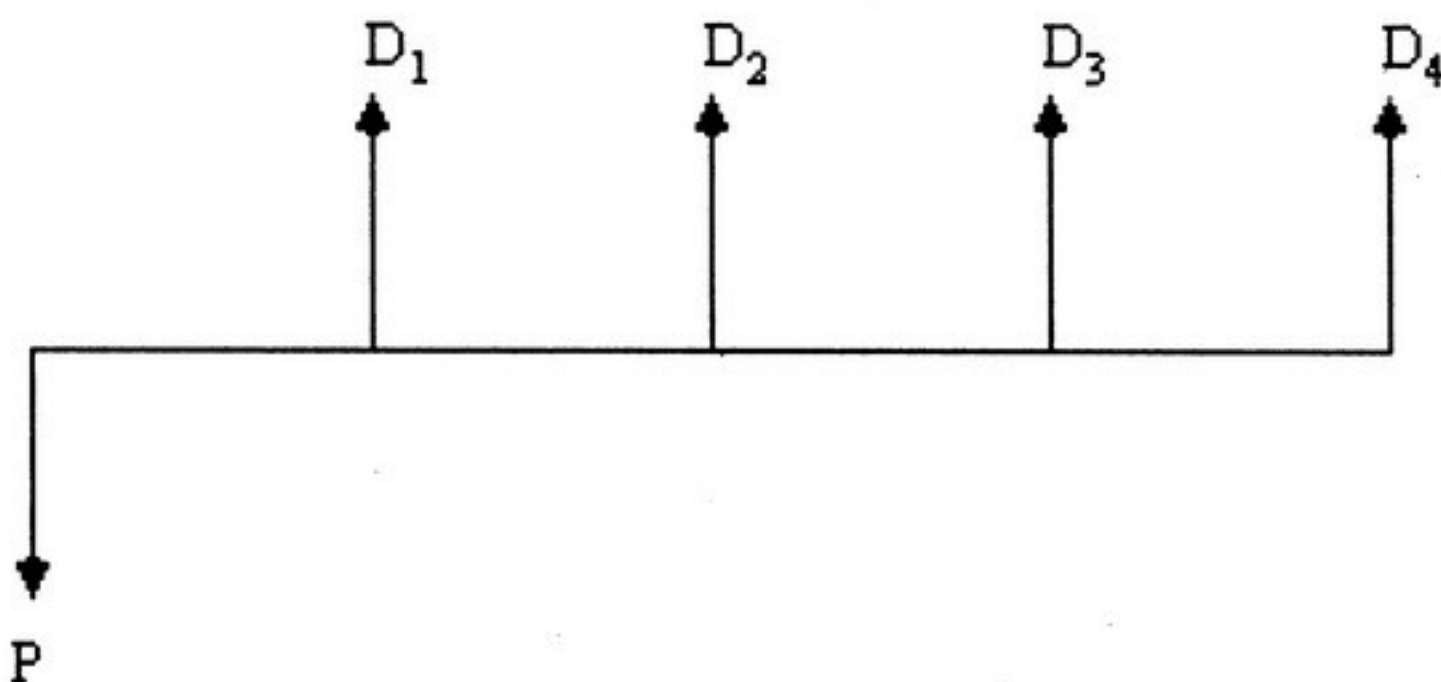


Fig. 3.1

		NIVEL DE INTERÉS	
		BAJO	ALTO
PODER	BAJO	Mínimo Esfuerzo A	Tener Informado B
	ALTO	Tener satisfecho C	Jugadores clave D

Fig. 5.1

Bibliografía

- ANSOFF, Igor. *La Dirección Estratégica en la práctica empresarial*; Addison, Wesley, Longman. México. 1998.
- BALIÁN DE TAGTACHIAN, Beatriz. *La responsabilidad social empresarial, un estudio empírico de 147 empresas*. Universidad Católica Argentina. Facultad de Ciencias Sociales y Económicas. Colección Documentos de Trabajo. Serie F N°1. Buenos Aires. 2004.
- BATTRAM, Anthony. *Navegar por la complejidad*. Ed. Granica. Barcelona. 2001.
- DEBELJUH, Patricia. *La conquista de las virtudes en la empresa*. Temas. Buenos Aires. 2004.
- DRUCKER, Peter F. *La Gerencia*. El Ateneo. Buenos Aires. 1975.
- FREIJE URIARTE, Antonio y FREIJE URIARTE, Inmaculada. *La estrategia empresarial con método*. Desclée de Brouwer. Bilbao. 2002.
- GEORGE, Claude S. *Historia del Pensamiento Administrativo*. Prentice Hall International. Madrid. 1974.
- HODGE, B.J., ANTHONY, W.P. y GALES, L.M. *Teoría de la Organización: Un enfoque estratégico*. Pearson. Educación. Madrid. 2003.
- MILGROM, Paul y ROBERTS, John. *Economics, Organization & Management*. Prentice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey. 1992.

- MITLETON KELLY, Eve. *Complex Systems and Evolutionary Perspectives on Organizations*. Pergamon. London. 2003.
- MORIN, Edgar. *Introducción al pensamiento complejo*. Gedisa. Barcelona. 1994.
- SERIÉYX; Hervé. *El big bang de las organizaciones*. Granica. Buenos Aires. 1995.
- SOLANA, Ricardo y PIENOVÍ, Aroldo. *Teoría de la Administración de la Organización*. Ed. Contabilidad Moderna. Buenos Aires. 1983.
- TAYLOR, Frederick W. *Management científico*. Hyspamérica. Madrid. 1984.

www.bsr.org

www.ethos.org.br

www.economist.com

www.mercado.com.ar