



EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU RELACIÓN CON LAS ORGANIZACIONES

Elkin H. Quirós Lizarazo. Docente Programa de Contaduría de la Fundación Universitaria Luis Amigó. Email: equiroz@funlam.edu.co

Hernán C. Bustamante García. Docente Programa de Contaduría de la Fundación Universitaria Luis Amigó. Email: hernan89@une.net.co



está sólo en el mundo, que percibe la realidad, desde su subjetividad humana, y se entiende como parte de ella (dimensión estética - subjetiva), pero reconociendo además la presencia de los otros con quienes establece vínculos y teje lazos comunes, con quienes construye criterios de identidad y diseña su proyecto social, es decir su dimensión intersubjetiva.

Toda moral entonces se soporta en el conjunto de tradiciones y costumbres, entendidas como el legado histórico cultural de una determinada comunidad política. La vida en sociedad implica la presencia de necesidades humanas de diferente naturaleza, por lo cual el orden social busca organizarse de tal manera que sea posible satisfacer dichas necesidades. Así surgen las llamadas "organizaciones" como mecanismos que permiten dar respuesta a los problemas de la vida social y con el propósito de reconocer, satisfacer y potencializar las necesidades de los individuos que conforman la comunidad.

Pero la definición de derechos y obligaciones se encuentra en función del reconocimiento de responsabilidades de los sujetos y organizaciones sociales, entendida la responsabilidad como la capacidad desarrollada por los sujetos y organizaciones de dar cuenta de sus actos y de las consecuencias derivadas de los mismos en relación con su comportamiento social activo. Esto quiere decir que la responsabilidad, como valor, aparece con el vínculo social, con el reconocimiento que se hace del otro y de sus derechos, en una idea constante de humanidad.

En contraste con lo anterior asistimos actualmente a un tipo de sociedad que se ha especializado en la formulación de declaraciones de derechos (derechos humanos, derechos de los pueblos, derechos de los niños, derechos de la mujer, derecho a un ambiente sano, entre muchos otros). Proliferan las declaraciones sin que sea posible siempre identificar sobre quién recae la responsabilidad directa de su materialización. Las instituciones cada vez pierden mayor reconocimiento por su falta de legitimidad social; el Estado mismo se muestra inoperante frente a la gran demanda por las necesidades básicas insatisfechas de la población; la empresa oculta su responsabilidad social tras el velo de la persona jurídica. Así pues, muchos reclaman el reconocimiento de sus derechos pero pocos están dispuestos a asumir responsabilidades frente a la creciente problemática social. Cortina invita a un cambio de mentalidad en términos de esta dicotomía, describiendo un nuevo escenario de configuración entre derechos y

Abordar el problema de la Responsabilidad Social de las Organizaciones - en adelante RSO - es un asunto que puede resultar pretencioso. Tanto en las grandes organizaciones, como en las pequeñas y medianas sería entonces posible y necesario construir una cultura de la revelación de los procesos con los cuales la entidad procura su responsabilidad con los agentes de interés, o Grupos Sociales de Referencia - en adelante GSR - que la circundan. Temas como el "balance social", el "informe social", los procesos de planeación y gestión empresarial, entre otros relacionados, toman fuerza en el contexto de las organizaciones empresariales privadas, debido a la discusión ética actual acerca de las condiciones en que debe darse el desarrollo de la actividad emprendedora. Para dar comienzo a esta discusión se partirá de un concepto general de Responsabilidad y luego se hace una clasificación del concepto desde cuatro perspectivas básicas: Ética de los Negocios, Filantropía Empresarial, Responsabilidad Social e Inteligencia Social.

El concepto de Responsabilidad y su relación con las Organizaciones

La responsabilidad es un valor que se ha construido socialmente, en cuyo escenario encuentra puntos de vinculación con la cuestión de la moral. Ello conduce a considerar al ser humano a partir de su dimensión ontológica, interrogando su condición de "ser" y detectando los elementos que le permiten potenciar la realización de ese "ser". En este mismo plano de reflexión se da cuenta que no



responsabilidades así:

El siglo XXI debe complementar las declaraciones de derechos con la clara asignación de responsabilidades concretas para que se satisfagan los derechos y se alcance el nivel de una sociedad justa. Si no se especifica quién o quiénes son responsables, las declaraciones pueden quedar como proclamas de buenas intenciones, y no es tiempo de declaraciones, sino de actuaciones... ..Determinar claramente las responsabilidades es esencial para no diluirlas en el juego de la globalidad.

Parece claro que este nuevo escenario que se propone no es una tarea fácil de construir. Nuestra sociedad formal ha configurado un tipo de mentalidad perversa que considera al mercado como protagonista exclusivo del desarrollo social, cuando es claro que los intereses que orientan su accionar están permeados por la lógica del poder y de la acumulación, en un tipo de sociedad que ha tergiversado su idea de bienestar y progreso (desde una consideración humanista satisfacción de necesidades básicas) por la presencia de necesidades artificiales que invitan al consumo masivo de cosas.

Se entiende la responsabilidad social de la empresa como "toda aquella actividad que ésta desarrolla con miras a satisfacer las necesidades de sus trabajadores y empleados y de la comunidad en la cual se encuentra inserta"². Para Fernández y Gallego³ constituye el conjunto de acciones desempeñadas por la organización para dar respuesta o satisfacer las demandas o intereses de los diferentes actores sociales que concurren en una organización. La responsabilidad social no es una creación de la organización, es un supuesto social necesario que le antecede. Toda organización tiene una condición social en su origen, independientemente de su naturaleza jurídica, sea privada, pública o solidaria, porque:

- Es creada y gestionada por seres humanos, con unos patrones de comportamiento y organización
- Los beneficiados por los bienes y servicios que se proveen son finalmente las personas, tanto en lo individual como en lo colectivo.
- Las actividades productivas y empresariales pueden generar impactos (positivos y negativos) que en últimas son percibidos por la comunidad que circunda a las entidades.

Por lo tanto una organización no puede existir solo para sí, para su propio crecimiento económico; su accionar deberá expresarse en una generación de beneficio colectivo. Toda organización existe en el marco de complejas redes de relaciones con múltiples sectores y grupos humanos de esa gran colectividad llamada "sociedad".

Desde la perspectiva del Estado Social de Derecho, la responsabilidad social es una obligación moral de las empresas. Ellas tienen la obligación de prevenir y reponer los efectos negativos que generen en el medio natural y/o social. Son responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la

producción y en la comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios⁴. En este precepto constitucional hay una clara asignación de responsabilidad social hacia la actividad empresarial. Es decir que existe la *necesidad social*, no la opción voluntaria, de reponer los efectos que la actividad económica cause en la comunidad. Por supuesto, de nada sirve que esté escrito si no existe el compromiso real de los diversos sectores para materializar esa responsabilidad. Lo que sí es importante de destacar es la visión de responsabilidad como compromiso con la reposición de los efectos que se causen, lo cual es un referente necesario para la actuación de las organizaciones en el mundo actual.

Una clasificación de la Responsabilidad Social Organizacional

Para Cortina, la "responsabilidad" es un término relacional: Alguien (sujeto de la responsabilidad) tiene que responder de algo o de alguien, que de algún modo le está encomendado (objeto de la responsabilidad) ante alguien (persona o instancia) por alguna razón. Esto significa, obviamente, que la existencia de responsabilidades sólo tiene sentido en un mundo relacional, no en un mundo atomizado⁵. La importancia que la RSO ha tomado en el escenario nacional e internacional ha suscitado un intenso debate académico con diversas variantes interpretativas, que hacen de ella un concepto no solo polémico sino hasta "polisémico". La forma en que una organización asume sus compromisos con los GSR que se relaciona, ha sido vista

desde diferentes alcances, los cuales se sintetizan en los conceptos de Ética de los negocios, Filantropía Empresarial, Responsabilidad Social e Inteligencia Social, como posible marco interpretativo de este fenómeno en nuestro medio nacional.

Ética de los negocios. En la fase actual del capitalismo, la racionalidad del sistema conlleva a un afán desmesurado por el éxito representado en la tenencia, en la acumulación, en la concentración de riqueza⁶. El negocio se constituye en esa oportunidad, en esa idea que, al ser desarrollada, propiciará increíbles niveles de bienestar, crecimiento y progreso individual, cuya luz se irradiará y contagiará a los demás mortales⁷. La ética de las actuaciones empresariales legitima una noción de competitividad basada en la "selección natural" donde para poder sobrevivir en el mercado hay que vencer a los otros, al final sobrevive el más fuerte. Desde una perspectiva neoliberal el mercado se encarga de establecer unos comportamientos y reglas de juego que favorecen la lógica de acumulación, y quien no pueda adaptarse a ellas deberá ser excluido. Esto, obviamente, privilegiará la acumulación y concentración de la riqueza.

En este trabajo se toman como sinónimos los conceptos de "ética de la empresa" y "ética del negocio"⁸, reposando ambas concepciones en una postura que privilegia la

"La importancia que la Responsabilidad Social Organizacional ha tomado en el escenario nacional e internacional ha suscitado un intenso debate académico con diversas variantes interpretativas como Ética de los Negocios, Filantropía Empresarial, Responsabilidad Social e Inteligencia Social"



realización de las aspiraciones individuales (o individualizantes) desde la óptica del mayor beneficio en términos de la prosperidad y materialización en el tiempo de la idea emprendedora. De esta manera, se sigue retomando la premisa propuesta por la economía liberal según la cual la "sumatoria" de la satisfacción de las necesidades individuales, en lo económico, propiciará un efecto multiplicador que recoge y satisface el resto de las necesidades humanas, en lo social. Pero esta forma de entender la satisfacción de las necesidades no ha estado exenta de críticas. Al respecto, Gómez Villegas⁹ nos dice:

La ética de la empresa se fundamenta predominantemente en una construcción que, con soportes conceptuales en el individualismo y el liberalismo, históricamente formados desde los albores racionalistas de los griegos, pasando por la cúspide de la revolución francesa hasta la sacralización del capital financiero de nuestros días, obliga a la separación del sujeto de su esencia biológica y cultural: la esfera social, emancipando al individuo a partir de la propiedad privada, el acrecentamiento patrimonial, el egoísmo, el exitismo y la competencia desmesurada al límite. Con todo ello, se ha tornado a toda relación social objetiva y subjetiva en un matiz directo e indirecto de la producción, pero no como una actividad fundamental de cohesión social y satisfacción de necesidades racionales internas de la colectividad, sino en forma de culto al consumismo como "única" vía de realización personal y social.

Según la concepción de "Ética de los negocios" el mercado aparece como el escenario ideal para la realización de los sueños y aspiraciones humanas y la empresa como el mecanismo idóneo para satisfacerlas, mediante sus procesos de competencia. Hoy, el mercado financiero internacional ha logrado permear todas las dimensiones de la vida social; se ha convertido en una especie de "supraestado" que no reconoce límites y que impone sus modos de ser, su reproducción y poder.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesaria una recontextualización de lo social, una discusión sobre el concepto de "lo público" con el ánimo de encaminar acciones que contrarresten esta forma de ver la economía y la sociedad, que enderecen la actuación empresarial¹⁰, el costo para nuestra sociedad de no hacer hoy esa reflexión sería convalidar la filosofía liberal vigente que ha justificado el ejercicio de una actuación ética sin moral, legitimando el derecho de acumular riqueza a cualquier costo.

Filantropía Empresarial. Entendida como un sentimiento de "amor al género humano" y que se manifiesta en actuación solidaria, de una persona o de un colectivo, hacia aquellos que se encuentran en cierta desventaja situación de vulnerabilidad. La filantropía supone una actitud generosa, desprendida o desinteresada, por parte de la empresa. Es una capacidad de la actividad económica empresarial para entregar a otros agentes sociales algún tipo de beneficio o ayuda con el fin de promover su propio crecimiento o bienestar. La Filantropía Empresarial se propone como una alternativa para atenuar las inequidades o asimetrías que el mismo capitalismo genera, las cuales pueden corregirse si la empresa dirige su acción voluntaria hacia aquellos agentes sociales que están en desventaja.

La Filantropía tiene dos orientaciones conceptuales, vista desde lo ético y desde lo económico. Desde lo ético la filantropía como un deber individual, inherente a la persona humana, con una alta connotación moral, más que jurídica, donde se acude al altruismo materializado en el dar sin interés alguno, sin obligación o presión externa. En muchos casos esta práctica se inspira en procesos de naturaleza religiosa, basada en la regla divina del "amor al prójimo" (de allí el origen de la palabra filantropía); siempre como acto voluntario, unilateral y espontáneo, tanto para quien lo realiza como para quien lo recibe. Desde lo económico la práctica filantrópica se percibe como una actuación voluntaria que implica una "inversión social" en la medida en que permite la captación y distribución eficiente de los recursos con algún grado de equidad. La filantropía se plantea como un puente, como una estrategia común entre el sector público y privado; donde éste último complementa la función social que desarrolla el Estado. La actuación filantrópica se autojustifica como proceso que ayuda a la "construcción de país y sociedad", como la ejecución de acciones voluntarias de las empresas que contribuyen a fortalecer el tejido social.

Responsabilidad Social. Ya se definía anteriormente el concepto de Responsabilidad. Este concepto llevado al ámbito de la organización permite la actuación consciente y comprometida en procura de una mejora continua, medida y consistente para que la empresa sea más competitiva no a costa de, sino respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas y comunidades en que opera y el entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes. El ejercicio de la responsabilidad social implica asumir las consecuencias de las acciones sobre los distintos GSR, tantos internos como externos. En el cumplimiento de tal responsabilidad, una organización considera la satisfacción progresiva de las necesidades humanas y sociales como un criterio importante para la toma de decisiones, puesto que en la relación organizaciones comunidad, aquellas contribuyen al desarrollo de ésta, proporcionando puestos de trabajo y salarios dignos, por ejemplo.

Lo anterior implica, creemos, una gran diferencia entre Responsabilidad Social Organizacional y la Filantropía Empresarial; es que la responsabilidad social empresarial, no se reduce a la entrega voluntaria y unilateral de aportes caritativos para actividades tendientes al fortalecimiento de ciertos valores y principios de la sociedad; sino que, al contrario, lo que busca es la cooperación directa del empresario con la comunidad en aras de encontrar mecanismos de generación de bienestar. La organización, desde su posición de liderazgo productivo, puede nutrir los programas que en tal sentido tiene el Estado y los que por iniciativa propia se realicen desde la empresa¹¹. De esta manera, la organización productiva no es solamente generadora de riqueza sino también una constructora de sentidos y realidades, aportando así a la generación de una sociedad distinta.

Inteligencia Social. El concepto de Responsabilidad Social, entonces, supone cierto ideal de empresa. Ahora bien, para que una entidad avance del terreno de las intenciones al campo de los hechos, requiere aplicar ciertos procesos y actividades. Aparece en escena el concepto de Inteligencia Social como el conjunto de *capacidades*



efectivas de una organización para la satisfacción de las expectativas de los GSR, los cuales como ya se ha dicho, suelen estar en conflicto de intereses, que requiere, de hecho, de cierta "inteligencia" para establecer equilibrios sin que un grupo dominante tergiverse el sentido de la actuación. Por supuesto, en un medio donde se privilegia el papel del capital en los procesos económicos, el ideal de la Responsabilidad Social puede parecer un poco irreal y hasta "utópico"; no obstante, se propone la Inteligencia Social como esa competencia real que logran las organizaciones, como esa capacidad para reconocer esas condiciones antagónicas y actuar dentro de ciertos márgenes¹². No basta la "buena voluntad" para hacer el bien, se requiere la capacidad de maniobra para hacerlo. Se trata de proponer la Inteligencia Social no como superación de la Responsabilidad Social sino como "estrategia" o "medio" para su realización o, mejor aún, como "medida" de la capacidad de la organización para cumplir con su RSO. Schvarstein plantea al respecto la Inteligencia Social como "el conjunto de competencias necesarias para el cumplimiento de la responsabilidad social de las organizaciones"¹³. Este conjunto de competencias o capacidades se desarrollarían en forma concomitante con la capacidad de la organización para satisfacer necesidades sociales, por medio de su actividad económica, gestionando

su propia productividad en el uso de sus recursos¹⁴.

Síntesis. El estado actual del mundo demanda que las organizaciones evolucionen en el concepto de responsabilidad social y migren hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad. Haciendo un intento por sistematizar estas diversas formas de entender la acción social en las organizaciones, es pertinente recordar los planteamientos de Cortina cuando dice que la "Responsabilidad" no tiene sentido en un mundo atomizado sino en un mundo relacional. Esto implica que siempre habrá unos sujetos de responsabilidad, a quienes se les atribuyen ciertos hechos sobre los cuales están éticamente vinculados y deben dar cuenta a alguien de tal hecho. Si existe un fenómeno relacional que cumpla estas condiciones, es la Organización, con todas las complejidades que ella genera, razón que nos lleva a la necesidad de estudiar permanentemente sus relaciones con la sociedad en que habita. Su Responsabilidad Social es un tema que nos desafía, para comprenderla en lo conceptual y aplicarla en las actividades económicas cotidianas.

¹CORTINA, Adela. Educación en valores y responsabilidad cívica. Bogotá: El Búho, 2002. p. 116.

²ARAÚJO ENSUNCHO, Jack Alberto. La Contabilidad social: la Contabilidad del recurso humano, la Contabilidad del balance social, la Contabilidad ambiental. Medellín: Implicar, 1995. p. 25.

³FERNÁNDEZ V., María Isabel y GALLEGOF., Mery. Balance social: Fundamentos e implementación. Medellín: 1990. p. 32.

⁴Constitución Política de Colombia. Art 78.

⁵CORTINA, Adela. Op. cit., p. 123.

⁶Hay que aclarar que, en la actual fase del sistema capitalista, el factor generador de riqueza por excelencia es el capital financiero o todo aquello que pueda ser representado por él.

⁷Resulta preocupante la actual "moda" del emprendimiento o empresarismo en la medida en que se limite a que el estudiante genere una idea de negocio y resuelva su problema laboral individual, sin intentar una reflexión por el carácter social de dicha iniciativa y cómo desde allí se pueden revisar algunos síntomas de la sociedad actual, como el desempleo y la escasez de oportunidades para grandes masas de la población; pero, no se discute, por ejemplo, sobre sus responsabilidades con el fisco, el respeto a la dignidad humana a través del reconocimiento del papel del talento humano en las organizaciones, ni la responsabilidad social y ambiental inherente a toda actividad económica. A nuestro juicio, es un error asumir esta perspectiva de formación para la "nueva clase empresarial" colombiana. La propuesta empresaria puede tener sentido si ella reconoce el contexto

complejo en que habita y no solo si se trata de un "salvavidas" al problema laboral individual.

⁸Es necesario aclarar que, en autores como Cortina, la ética de la empresa difiere de la ética del negocio, en tanto la primera pretende reconocer a "la empresa" como sujeto moral con derechos y obligaciones por las cuales debe responder frente a una colectividad y a una institucionalidad determinada.

⁹GÓMEZ VILLEGAS, Mauricio. El papel de la Contabilidad en la consolidación de la responsabilidad social de la empresa. En: Congreso Nacional de Estudiantes de Contaduría Pública. (16º, Manizales, 2002). Contacto Disciplinar, ponencias. Manizales: Cicum-Fenecop. p. 29

¹⁰En las exploraciones a las elaboraciones recientes sobre tal tema consideramos que el principal referente para esta discusión es el trabajo coordinado por el profesor César Giraldo, quien en compañía de un grupo con diversas perspectivas disciplinarias analiza el problema de lo público y su proyección en Colombia. Ver: GIRALDO, Cesar. Rescate de lo público: poder financiero y derechos sociales. Academia Colombiana de Ciencias Económicas. Fundación CESDE. Ediciones Desde Abajo. Bogotá. 2003.

¹¹ARAÚJO ENSUNCHO, Jack Alberto. Op. cit., p. 26.

¹²En el campo de la Psicología Social se ha estudiado el concepto de Resiliencia como la capacidad de un individuo o comunidad para sobreponerse a las contradicciones y adversidades y sobrevivir biológica y socialmente con éxito. ¿Acaso la Inteligencia Social podría ser un equivalente de la Resiliencia en las organizaciones?

¹³SCHVARSTEIN, Leonardo. La inteligencia social de las organizaciones: desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio de la responsabilidad social. Buenos Aires: Paidós. p. 68.

¹⁴La productividad no debe verse solamente como un mecanismo de generación de riqueza, sino como proceso de redistribución de la misma, por medio de la asignación de excedentes. Tiene una dimensión técnica, pero también un aspecto social.

ÁGORA CONTABLE

Fundación Universitaria Luis Amigó. Facultad de Contaduría Pública. Rector General: Fray Marino Martínez Pérez. Vicerrector Académico: José Jaime Díaz Osorio. Secretario General: Francisco Javier Acosta Gómez. Vicerrector Administrativo y Financiero: Hernán Ospina Atehortúa. Director General de la publicación: María Victoria Agudelo Vargas. Decana de la Facultad de Contaduría Pública y Negocios Internacionales. Director Editorial: Elkin H. Quirós Lizarazo, Docente Investigador de la Facultad de Contaduría Pública. Asesoría editorial: Miriam Ríos Madrid, Asesora Docente de la Facultad de Contaduría Pública. Diseño y diagramación: C.S. Carlos Alberto Muñoz Henao. Impresión: Departamento de Publicaciones. "Los autores son responsables de las opiniones expresadas en esta publicación y no comprometen el pensamiento institucional".