

## DESARROLLO EMPRESARIAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Dra. en A.P. Edim Martínez Rodríguez <sup>1</sup>

M. en A. Leisdy Gutiérrez Olmos <sup>2</sup>

M. en A. Matilde Gómez Méndez <sup>3</sup>

Universidad Autónoma del Estado de México.

Centro Universitario UAEM Ecatepec.

<sup>1</sup>Autor correspondencia: edim\_martinez\_rodriguez@hotmail.com

<sup>2</sup>leisdy\_olmos@yahoo.com.mx

<sup>3</sup>matilde\_gomezmenendez@yahoo.com.mx

### RESUMEN

Las distintas organizaciones no solo necesitan revalorizar el papel fundamental que llevan a cabo en la instrumentación de estrategias que les permitan sobrevivir en el mercado actual y responder a las necesidades, exigencias de los stakeholders, sino que su función primordial debe estar basada en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía; en la administración eficiente de las empresas productivas y competitivas que respondan a las necesidades de la sociedad, rendición de cuentas, transparencia en la información, reducción de tiempos, respuesta oportuna y eficiente a los ciudadanos que permitan mejorar las condiciones de vida integral y participativa.

**PALABRAS CLAVES:** Administración, valor social, Responsabilidad Social y empresas productivas.

### ABSTRACT.

The various organizations not only need to re-evaluate the fundamental role carried out in implementing strategies that allow them to survive in the current market and meet the needs, demands of stakeholders, but its primary function must be based on meeting the needs of citizens; in the efficient management of productive and competitive enterprises that meet the needs of society, accountability, transparency of information, reducing time, timely and efficient citizens to improve the conditions of comprehensive and participatory life response.

**KEYWORDS:** Administration, social value, social responsibility and productive enterprises.

### Introducción

Haciendo referencia a los estudios de Silva, Danger y Cardero (2005) en los inicios del siglo XXI, el ritmo acelerado de los cambios económicos, políticos y sociales en el mundo, la tendencia a la globalización del mercado que impone una alta demanda de eficiencia por la competitividad internacional, así como el sustentado desarrollo del pensamiento científico y técnico, los cuales constituyen el contexto en el que se insertan las organizaciones laborales, ésta se enfrentan a la necesidad de encontrar estrategias que les permitan dar respuesta de manera efectiva a los cambios, garantizando de esta manera la adaptación al inestable y turbulento entorno y por ende el derecho a su existencia, por ello las organizaciones enfrentan

desafíos que en los últimos años no habían considerado, ya que solo se enfocan a la generación de riquezas, sin embargo con base a lo anterior y a las nuevas tendencias de una sociedad más justa, participativa así como más consciente de su entorno y sus necesidades, las empresas como parte de su sobrevivencia en el mercado enfrentan desafíos que le son exigidos, es por ello que el rol de las empresas en la actualidad tienen que estar acorde a las nuevas demandas como son:

- Colaborar activamente con las políticas públicas en la creación y defensa de un empleo decente (salarios, seguridad e higiene laboral, capacitación, jornadas, apoyo a jóvenes)
- Colaborar activamente con las políticas públicas en la creación y defensa de políticas de impacto comunitario
- Ofrecer productos y servicios de calidad hacia los consumidores
- Proporcionar productos y servicios seguros, que garanticen su uso o consumo
- Proporcionar la información necesaria para el uso de productos como son publicidad, información nutrimental, contraindicaciones, cantidad, entre otras así como cláusulas claras y precisas para la contratación de servicios
- Productos y servicios a precios justos y competitivos, con garantía de calidad
- Productos y servicios cuidando y preservando el medio ambiente
- Mantener una relación armónica entre los stakeholders
- Transparencia y rendición de cuentas
- Cumplimiento de leyes
- Inversión en capital humano
- Comportamiento Ético

Se considera que las distintas organizaciones no solo necesita revalorizar el papel fundamental que lleva a cabo en la instrumentación de estrategias que le permitan sobrevivir en el mercado actual y responder a las necesidades, exigencias de los stakeholders, sino que su función primordial debe estar basada en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, en la administración eficiente de empresas productivas y competitivas que respondan a las necesidades de la sociedad, rendición de cuentas, transparencia en la información, reducción tiempos, respuesta oportuna, eficiente de los ciudadanos que permitan mejorar las condiciones de vida en una vida mas integral y participativa.

Así mismo crear instituciones de gobierno que si bien han definido su participación con el objetivo diseñado, estén realmente comprometidas con la función social que les dio origen de una forma mas integral y participativa, crear las condiciones necesarias para que tanto las empresas como el gobierno puedan integrar políticas que finalmente afectan el presente y el futuro del país.

## **Desarrollo**

Con base en la lectura de Yacuzzi, se menciona que existen cinco métodos para abordar la RSE como método de investigación social, cada una de ellas muestra la forma en que cada método responde a la forma de la pregunta de investigación, de igual forma se establece si se requiere control sobre los acontecimientos que deben ser analizados y en este mismo sentido si los acontecimientos tienen la característica de ser contemporáneos, y con base a lo cuadro sugerido por Yin (1994) el estudio de casos para la RSE, debe responder a dos preguntas de investigación básicas “el cómo y porque”, el estudio de caso consiste precisamente en proporcionar una serie de casos que representen situaciones problemáticas diversas de la vida real para que se estudien y analicen y de esta forma son muy utilizados como técnicas didácticas para las áreas sociales.

Con el fin de que los alumnos a través de su creatividad contribuyan a la generación de soluciones de la problemática que se presenta en cualquier área de la organización, en este sentido el caso no proporciona soluciones sino datos concretos para reflexionar, analizar y discutir en grupo las posibles salidas que se pueden encontrar a cierto problema, por lo tanto no ofrece las soluciones al estudiante, sino que le entrena para generarlas, lo cual permite que reflexione sobre una problemática en particular y esto le lleve a contrastar sus conclusiones con las conclusiones de otros compañeros que analicen el mismo caso con el fin de se lleve a cabo una realimentación, de esta manera le entrena en el trabajo colaborativo en la toma de decisiones en equipo, cultivando con ello la creatividad, la innovación y el relacionar de forma significativa la teoría con la práctica, y en el caso de la RSE mostrar el ¿cómo una organización ha conceptualizado el término?, la practica entre los integrantes de la organización y en este sentido como se ha diseñado la filosofía con el fin de que las ideas sean traducidas al ejercicio común de la organización a través de sus diferentes modalidades e instrumentos.

Considero que la RSE puede a través del estudio de caso mostrar haciendo referencia a Yin (1994) una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real. En este mismo sentido Scapens (1990) señala que con este método se puede ver la práctica, los motivos que justifican su utilización como metodología de investigación, están relacionados con si el fenómeno analiza datos considerados confidenciales, con explicar las interrelaciones causales que se originan en la vida real (Yin, 1994) por ultimo si describe el contexto real en el que se desenvuelve la empresa analizada.

### **Porque con el valor social ganamos todos**

Respecto a este planteamiento considero que las distintas empresas se crean con algún fin determinado en su misión y visión, sin embargo, muchas de ellas nacieron por una necesidad y sobre todo considerando la cuestión económica como es generar riqueza para quienes la

crean, y sobre todo en el caso de pequeños empresarios que al ver sus limitaciones solo crean negocios o empresas por cuestiones de desempleo, falta de oportunidades, capacitación, entre otras.

Si consideramos que como parte de las nuevas tendencias a nivel internacional se encuentran la responsabilidad social, un término que según Berbeniste (2002) es un concepto que aun no es preciso y aun cuando los diferentes organismos aun no establecen con claridad los términos así como las áreas temáticas que podrá abarcar la organización en términos de RSE, éste es concepto que aun no implica para las distintas organizaciones a nivel internacional una obligatoriedad, como ejemplo el libro verde, que lo define como una integración voluntaria, la OCDE como recomendaciones sobre aspectos sociales y ambientales, la CSR Europe, como una colección de prácticas específicas, por lo anterior considero que si bien el fin de las distintas organizaciones debería ser con base a la generación de valor para todos los interesados en ella, debe traducirse en acciones concretas y específicas, ya que de lo contrario solo se caerá en el cumplimiento mínimo para seguir operando en el mercado con el fin de crear riqueza solo de carácter económico y solo para unos cuantos.

En el enfoque de Friedman se especifica que solo el papel de las empresas esta basado en el cumplimiento de las leyes, regulaciones de la actividad económica y de libre competencia. Los problemas de la sociedad también son problemas para las empresas, por lo tanto la función primordial de la empresa estará sustentada en su vinculación y aportación hacia la sociedad.

### **Definición de Responsabilidad Social**

Los conceptos y definiciones se tomaron de los siguientes autores: Michael E. Porter y Mark R. Kramer Donna Wood, el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Suiza, el Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), Inglaterra y Business for Social Responsibility (BSR), Estados Unidos.

**La responsabilidad social**, es el conjunto de acciones que emprende la empresa, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales a que se encuentra sujeta, así como el respecto irrestricto a los Derechos Humanos, y calidad de vida de los trabajadores, un compromiso genuino con el ecosistema que le rodea, desde el punto de vista social y ambiental, sobrepasando en todo momento las expectativas de mejora en sus procesos, para beneficiar a la sociedad y a sus consumidores, a través de la aplicación de principios éticos y valores que muestren el compromiso directivo de las organizaciones con su entorno, a través de las transparencia de sus operaciones.

### **Razones que justifican el propósito esencial de la RSE**

Es importante definir dos conceptos principales:

a) que es gestión, esta definición tomada de la norma ISO 9000:2000 menciona que son todas las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

2) un sistema es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, así mismo un sistema de gestión es definido como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, con base a lo anterior al igual que los sistemas de gestión de calidad bajo ésta norma deben definirse la responsabilidad de la alta dirección, las políticas aplicables, los objetivos, planificación de la calidad, control, aseguramiento y mejor de la calidad con el fin que puedan alcanzarse la eficiencia y la eficacia de la organización.

Reflexiono que al igual la responsabilidad social tiene necesariamente que estar diseñada a partir de un sistema de gestión en la cual se involucren todas las áreas, procesos y no sé de solo la responsabilidad social como una actividad ocasional ó aislada en la empresa. El sistema de gestión va estar basado en los sistemas, comportamientos, procesos, datos, las relaciones al interior y exterior de la organización

Se define que las organizaciones deben integrar la responsabilidad desde un sistema integrado el cual debe involucrar:

- Definición de los objetivos del sistema
- Definición de los principios de desarrollo sostenible
- Identificar las áreas fundamentales, las cuales incluyen la definición de los valores que serán practicados en la organización con el fin de que éstos integren la cultura de la empresa
- La arquitectura del sistema, la cual va a incluir la estrategia corporativa, las estrategias operativas, los flujos de información, las partes interesadas, la misión, visión de la organización, valores liderazgo.
- Definición de políticas y estrategias a través de un plan estratégico de la organización
- Establecimiento de la gestión de procesos, en los cuales deben incluirse la comprensión y cumplimiento de los requisitos establecidos, identificar que procesos agregan valor a la organización, medición del desempeño y la eficacia de los procesos y con base a lo anterior la mejora de los procesos, y que éstos se encuentren alineados con las políticas y estrategias diseñadas
- Diseño, implantación y medición de indicadores de los procesos, con el fin de que permita la toma de decisiones basadas en los datos y ésta se lleva a cabo en el momento y lugar adecuado.

Con base a lo anterior es importante identificar que la implementación de la responsabilidad social en las organizaciones involucra no solo acciones sino es un proceso que debe involucrar a toda la organización , los procesos al interior y exterior de la misma, y con ello debe crearse una planeación estratégica, la cual debe incluir desde el análisis de la situación actual de la empresa, misión, visión, objetivos, políticas, programas, presupuestos, procesos, metas, indicadores, en fin todas las actividades que permitan que la organización implemente de forma adecuada la responsabilidad social.

## **Ventajas y desventajas que el contexto latinoamericano actual le presenta a la RSE.**

En el contexto latinoamericano y con base a la lectura de responsabilidad social corporativa en América Latina de la CEPAL, aun cuando se han realizado contribuciones importantes en el estudio realizado se muestran sólo algunos avances en los distintos países y en el caso particular de México sólo 58 empresas y 32 fundaciones se han integrado al CEMEFI, en las que se han llevado a cabo evaluaciones a través del llenado de un cuestionario cumpliendo con requisitos mínimos con el fin de identificar el ranking y no las prácticas realizadas por ellas, por lo anterior considero que como ventajas que le presenta la RSE en el caso latinoamericano es crear una serie de temáticas que deben ser difundidas, practicadas y evaluadas con el fin de generar un vínculo más entre la empresa y la sociedad.

En este mismo sentido se considera que la práctica de la RSE crearía un comportamiento más ético y responsable para las empresas, aumento de la eficacia, eficiencia, de la producción y el comercio, la mejora en el desempeño, aumento en el nivel de vida, bienestar y prosperidad de la población y del país en general. Y como desventaja en el caso de México se ha considerado a la RSE como un negocio para empresas consultoras y certificadoras.

En teoría y bajo el enfoque de la RSE, la empresa debe ser responsable de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida (WBCSD, 2002), así mismo las distintas organizaciones como la OCDE, la CSR Europe, la ONU, entre otros consideran que las temáticas que debe aplicarse a las organizaciones para dar cumplimiento a su responsabilidad frente a las demandas de la sociedad son en términos generales derechos humanos, laborales, de seguridad, dialogo social, desarrollo económico, local, medio ambiente, transparencia, ciencia y tecnología, que a mi juicio considero que si bien son temáticas que están en desarrollo aun éstas no implican obligatoriedad.

Si bien el caso de corrupción en América Latina y en el caso de México, el Estado debe de considerar que las inversiones realizadas en nuestro país no deben estar basadas solo en la creación de empleos ni en el desarrollo sustentable definido según Bruntland (1987) como aquel que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para atender sus necesidades, sino en una nueva cultura de la sociedad donde prevalezca una integración entre la empresa y la sociedad.

## **Importancia del tema de la RSE en la crisis económica de los Estados Unidos, luego extendida a todo el planeta**

Esta crisis económica mundial fue producto de ineficiencias en las empresas, por su falta de ética empresarial y su falta de responsabilidad, un ejemplo de ello son las empresas calificadoras quienes asignaban valores erróneos a las empresas creando con ello confusión a los inversionistas y a los mismos consejos directivos de las mismas, en este mismo sentido las fallas producidas por el mismo sistema, la falta de supervisión y regulación de las actividades

de las mismas corporaciones y calificadoras, creando con ello una falla sistémica afectando gravemente a la economía de los Estados Unidos y con ello las economías de otros países, sin ésta crisis en particular ha arruinado la vida de los ciudadanos, dejándolos sin empleo, sin alimentos, sin ahorro, sin inversiones.

La responsabilidad mínima del gobierno es cuidar el interés colectivo, por lo que a través de políticas públicas el gobierno deberá tener conocimiento y aplicación de las políticas de responsabilidad social empresarial y exigir a las empresas a través de cambios estructurales el cumplimiento de las mismas, en un primer objetivo, solicitar a través de diversos acuerdos que las empresas garanticen los derechos de su personal ya que en los últimos años se ha disminuido los contratos colectivos de trabajo, la intervención de los sindicatos, y a través de la solicitud de reformas laborales se han afectado los intereses de los trabajadores en sus sueldos, prestaciones y servicios que deberían cubrir las empresas.

Segundo el exigir a las empresas que los productos y servicios que ofrecen a los consumidores deben además de cumplir con la calidad, la información necesaria para su consumo, el cumplimiento de las normas establecidas.

Tercero, además de las normas establecidas para el cuidado del medio ambiente vigilar y dar seguimiento a su cumplimiento, exigiendo la utilización de la más alta tecnología con el fin de disminuir los efectos en el medio ambiente.

Cuarto, aun cuando México se encuentra en la lista de los países más corruptos, agilizar los procesos para la apertura y funcionamiento de las empresas, siempre y cuando cumplan con lo que establece la ley.

Quinto, el gobierno deberá crear políticas públicas que garanticen las condiciones suficientes y de cobertura a toda la población de alimentación, salud, educación, empleo y desarrollo de sus habitantes.

Sexto, si bien en economías desarrolladas se exige a las empresas que cumplan con las políticas establecidas en el país para la apertura y funcionamiento de las empresas, solicitar que las que se instalen en México sean en las mismas condiciones, así como considerar el contexto en las cuales van a instalarse.

En términos generales creo que debe exigirse a las empresas en México el cumplimiento de los políticos establecidas por el gobierno, así como los que establece la RSE y que no solo se vea como cumplimiento algunas acciones aisladas o donaciones que realizan las distintas empresas con el fin de limpiar y publicitar su imagen.

## **Conclusión**

En los últimos años se han experimentado una volatilidad constante y considerable de crisis financieras, desastres naturales, guerras, entre otras, por lo cual es evidente que son

necesarios nuevos enfoques para los desafíos económicos y los problemas sociales derivados de los anteriores (Thompson y Mc Millan, 2010).

En el caso particular de México a nivel internacional ocupa el sexagésimo lugar en el Índice de Competitividad Global 2010-2011 (OPEAL, 2011) y se menciona que si bien cuenta con importantes fortalezas como el tamaño de su mercado, el sector privado sofisticado y la estructura de producción diversificada tiene una serie de debilidades que aún persisten en temas como la calidad de sus instituciones públicas, el mercado de bienes de consumo y el mercado laboral, el nivel de educación y el potencial de innovación, así mismo el desempleo fue de 5.9% en agosto del presente año Informador (2010), 50 millones de pobres y la mitad de la población del país carece de algún tipo de seguridad social (La Jornada, 2010), aunado a las crisis económicas los empresarios en se enfrentan ante un viejo dilema tener un criterio de rentabilidad o tener un criterio social, que les permita equilibrar que una empresa produzca y genere márgenes de utilidad y además se preocupe por cuestiones de bienestar para los trabajadores, medio ambiente, responder a las necesidades de la sociedad, al desarrollo regional, al cumplimiento de leyes, entre otras, por lo anterior las empresas enfrentarán importantes escenarios por demás difíciles en un entorno económico mas generalizado, globalizado y desafiante, por lo que debe generarse al interior de ellas una nueva cultura y visión empresarial que pueda responder a las necesidades de todos los interesados.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se define como el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”, ( WBCSD, World Business Council for Sustainable Development, 2000). En el caso particular del total de las empresas establecidas en el territorio nacional, solo 512 instituciones pertenecen al Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI, 2010) y solo 101 empresas cuentan con el distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) 2010, lo cual implica que solo algunas de ellas traducen beneficios como son: promover una competitividad responsable, contribuir al bienestar de la población, combatir las prácticas de corrupción, respeto los derechos humanos y a la dignidad humana, promueven condiciones favorables para la calidad de vida, desarrollo humano y profesional de su comunidad, respeto y preservación del entorno ecológico, colaboración y atención a las necesidades sociales, ejemplo de ellas Coca-Cola México, Bimbo, FEMSA, ATENTO, entre otras.

Al interior de las organizaciones se suscita la transparencia, desarrollo sostenible, mejora de la reputación y legitimidad, eficiencia, rentabilidad, disminución ó eliminación de emisiones contaminantes, consumo de energía, disminución de ausentismo y rotación del personal, incremento en ventas y fidelidad de los clientes, incremento en capacidad de recursos financieros, incremento en la productividad y calidad, eficiencia en el trabajo de equipo (CEMEFI, 2010) y finalmente la RSE añade a la empresa un alto valor agregado y una ventaja competitiva, definida ésta ultima como la capacidad de una organización de producir bienes o

servicios con más eficiencia y eficacia que otras organizaciones (Jones y Georges, 2010) en este sentido afirma Reymo (2008) que la obtención de resultados cuantitativos y cualitativos para la empresa, dependerán en gran parte de la gestión que ésta ejecute y su intervención en la sociedad, realizando su actividad con el propósito de convencer tanto a su comunidad como el mercado de los beneficios y el valor que su gestión aporta.

Finalmente cuando la empresa asume realmente la RSE como un compromiso ésta se ve reflejada en productos, bienes y/o servicios producidos bajo estándares que cumplen cabalmente con la normatividad establecida para ello como son la norma ISO 26000, guía sobre responsabilidad social de igual forma con la normatividad establecida por industria, sociedad, consumidores, gobierno y los distintos grupos de interés, con el fin de crear una conciencia más plena sobre el grado de participación que tienen las distintas organizaciones en la vida de la sociedad en general.

#### Referencias:

- I. Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI, 2010) El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial, disponible en <http://www.cemefi.org/esr/pdf/Decalogo%20ESR.pdf>
- II. Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI, 2010) Directorio de Miembros 2010, disponible en [http://www.cemefi.org/spanish/component/option,com\\_frontpage/Itemid,1/](http://www.cemefi.org/spanish/component/option,com_frontpage/Itemid,1/)
- III. Informador (2010) <http://www.informador.com.mx/economia/2009/145124/6/desempleo-en-mexico-menor-al-promedio-de-ocde-durante-agosto.htm>.
- IV. Jones, G. y George, J. (2010) Administración Contemporánea. Sexta edición Mc Graw Hill.
- V. La Jornada (2010) <http://www.jornada.unam.mx/2010/08/26/index.php?section=politica&article=013n3p>
- VI. Observatorio de Política & Estrategia en América Latina (OPEAL, 2011) Índice de Competitividad Global 2010-2011, disponible en <http://www.opeal.net/en/item/3629-indice-de-competitividad-global-2010-2011-america-latina.html>, consultado el 25 de marzo de 2011.
- VII. Reyno M. (2008) Responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva, Edición electrónica gratuita. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2008c/436/](http://www.eumed.net/libros/2008c/436/), consultado el 25 de marzo de 2011.
- VIII. Thompson y Mc Millan (2010). Hacer que funcionen las empresas sociales. Harvard Business Review. Septiembre 2010.
- IX. WBCSD (2000), Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense, <http://www.wbcd.org/newscenter/media.htm#reports>
- X. Norma ISO 26000, Guía sobre la Responsabilidad Social, Boletín IRAM, junio de 2006.