



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO HERRAMIENTA PARA EL DESARROLLO LOCAL

Fernando Eleazar Hernández

Universidad Bolivariana de Venezuela

fernando_ubv@yahoo.es

Ingeniero Industrial

Especialización en Sistemas de Gestión de la Calidad

Doctorado en Ciencias Económicas

Resumen

La responsabilidad social empresarial integrada a la gestión de la calidad se vuelve una importante herramienta para potenciar el desarrollo local, en consecuencia una empresa responsable es la conjunción de hacer operaciones empresariales responsables y acciones de responsabilidad social. Este enfoque de responsabilidad social empresarial deja a un lado la acción voluntaria y de óbolo con que se ha caracterizado, para volverse hechos de corresponsabilidad de las organizaciones públicas y privadas con fines de lucro o sin ello, para con la sociedad en su crecimiento y desarrollo transustancial.

No se concibe el desarrollo local como una cuestión aislada del ámbito social, también por su dinámica están los órganos políticos administrativos, las fuerzas productivas de la región y otros entes o variables, en este sentido lo refiere estudios hechos por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Este entramado de relaciones de producción, de consumo, culturales, entre otras, hace que la gestión directiva de las organizaciones adquiera relevancia en el sentido que, estas organizaciones pueden provocar y/o potenciar enlaces en el conglomerado social, con especial interés, la gestión de la calidad es una práctica gerencial que promueve las asociaciones entre el entorno empresarial, con el objeto de producir un cambio estructural en las formas de producción y convivencia social.

Uno de los aspectos de un sistema de gestión de la calidad debe ser el vínculo expedito de la empresa con las comunidades, al respecto, la responsabilidad social empresarial desde este enfoque es el vaso comunicante de la empresa con las comunidades, pero las acciones que acometa la empresa deben estar alineadas a los planes de desarrollo según sea el ámbito de actuación, por lo tanto se vuelve importante hacer una valoración del contexto en el cual se desenvuelve la empresa.

Los gurús de la calidad en su momento señalaron aspectos que hoy están contenido en la responsabilidad social empresarial como: la existencia de valores y comportamiento ético, satisfacción del cliente y compromiso con los trabajadores para el éxito de la organización, de la misma manera, la evolución en el concepto de calidad y los distintos sistemas de gestión, han venido incorporando aspectos que aparecen como fundamentales en la responsabilidad social empresarial.

La valoración teórica realizada, indica que la filosofía de la calidad contiene elementos que pueden ayudar a desarrollar aspectos de la responsabilidad social empresarial, así como hay elementos que se solapan entre ambos, las operaciones responsables de la empresa están contenidas en el marco filosófico de la gestión de la calidad desde la perspectiva interna y, hay

elementos de las acciones de responsabilidad social en la empresa que son compatibles y/o pueden ser elevadas por medio de la gestión de la calidad desde su perspectiva externa. En el mismo sentido, las acciones de responsabilidad social empresarial alineadas con los planes de desarrollo local tienden a potenciarse con un modelo de gestión de la calidad.

Desde las concepciones esgrimidas y adoptadas en los temas responsabilidad social empresarial, gestión de la calidad y, desarrollo local, la planeación estratégica de la gestión de la calidad con acciones de responsabilidad social alineadas a los planes de desarrollo de una localidad, se pueden configurar estas variables desde un modelo de gestión de la calidad para la empresa venezolana.

Palabras claves. Responsabilidad social empresarial, desarrollo local, gestión de la calidad. JEL: L15, L32, O20. UNESCO: 530704, 530902.

Abstract

Corporate social responsibility integrated quality management becomes an important tool to promote local development, therefore a responsible company is the conjunction of making responsible business operations and social responsibility actions. This approach to corporate social responsibility sets aside voluntary action and mite that has been characterized, to become facts stewardship of public and private organizations for profit or without it, to society in their growth and development transubstantial.

Local development is not conceived as an isolated issue in the social sphere, including its dynamics are administrative political bodies, the productive forces of the region and other entities or variables, in this sense it refers studies by CEPAL and PNUD. This network of relations of production, consumption, cultural, among others, makes the executive management of organizations become relevant in the sense that these organizations can provoke and / or enhance links in the social structure, with special interest, management quality is a management practice that promotes partnerships between the business environment in order to produce a structural change in the forms of production and social life.

One aspect of a system of quality management should be expedited link between the company and the communities in this regard CSR from this approach is the communicating vessel company with communities, but actions that rush the company must be aligned to development plans as the scope, therefore becomes important to make an assessment of the context in which the company operates.

Quality gurus at the time pointed out aspects that are now contained in the corporate social responsibility as the existence of values and ethical behavior, customer satisfaction and commitment to workers for the success of the organization, in the same way, the evolution in the concept of quality and different management systems have been incorporating aspects that appear as central to corporate social responsibility.

The theoretical assessment performed indicates that the quality philosophy contains elements that can help develop aspects of corporate social responsibility, and there are elements that overlap between the two, operations officers of the company are contained in the philosophical framework of the quality management from the internal perspective, elements of the actions of social responsibility in the company that are compatible and / or may be elevated through quality management from the external perspective. Similarly, shares of corporate social responsibility aligned with local development plans tend to be enhanced with a model of quality management.

From the ideas put forward and taken on issues corporate social responsibility, quality management and local development, strategic planning quality management with social responsibility actions aligned with the development plans of a location, you can configure these variables from a model of quality management for the Venezuelan company.

Keywords: Corporate social responsibility, local development, quality management. JEL: L15, L32, O20. UNESCO: 530704, 530902.

1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Sin los bienes que son comunes a todos, como el medio ambiente y el entorno socio económico, la actividad empresarial no es posible y el éxito de las empresas en parte depende de los recursos (materiales y humanos) empleados del medio en que se desenvuelve. Por tal motivo, las empresas deben cooperar con la sociedad si quieren subsistir y alcanzar sus propósitos, la lógica racional de las empresas privadas en maximizar el capital, ha desequilibrado el sistema, ha puesto a prevalecer el bienestar de pocos sin medir las consecuencias de carácter social y, en muchos casos las consecuencias han sido de carácter irreversible para el medioambiente, referido de esta manera por Rodríguez (2009).

En este sentido, no es posible entender a una empresa responsable como una cuestión meramente voluntaria y privada, sino que involucra deberes y obligaciones solidarias para con los problemas sociales puesto que las consecuencias de su actividad tienen impactos en la sociedad. En consecuencia, una empresa responsable es producto de la suma de acciones de responsabilidad social y operaciones empresariales responsables.

En este sentido, (Rodríguez, 2005:25) señala que: “una empresa responsable es aquella que realiza operaciones empresariales responsables en las distintas actividades propias del negocio y además, realiza acciones de responsabilidad social, que son externas a la empresa”. En consecuencia, una empresa responsable es una combinación de aspectos legales, éticos, y morales, que en una decisión propia, orienta los esfuerzos de la empresa a producir resultados con impacto social, teniendo en cuenta los aspectos internos y externos de la empresa, que tienen beneficios sociales sobre el entorno general y no sobre un grupo de trabajadores en particular.

En general cuando se habla de responsabilidad social empresarial queda entendido que la empresa hace operaciones empresariales responsables, no se ve factible que una empresa que destine parte de sus utilidades a favorecer grupos externos de la empresa, maltrate a sus empleados.

Operaciones empresariales responsables: son todas aquellas acciones que la empresa hace para favorecer a sus empleados, por lo general están determinados por Leyes, tanto en el aspecto ambiental/laboral como en beneficios económicos de los empleados y familiares. (Rodríguez, 2005:53) señala que: “tiene que ver con las prácticas características de la empresa y tiene que ver con los recursos que se clasifican como costos o gastos. Comprende las funciones de mercadeo, recursos humanos, operaciones, etc., funciones endógenas de la empresa”.

Acciones de responsabilidad social: estas son operaciones que acomete la empresa apelando a su ética y moral empresarial, además de ser acciones exógenas a la misma; es decir, busca beneficiar a otros grupos sociales. Estas Acciones de Responsabilidad Social deben servir para que esos grupos sociales se reproduzcan de manera sustentable. (Rodríguez, 2005:65) lo define como: “son las operaciones que efectúa la empresa con recursos provenientes de una parte de las ganancias, utilidades, excedentes, con miras a realizar acciones exógenas a la empresa... no son actividades de recursos humanos, mercadeo u operaciones”.

La Comisión de las Comunidades Europeas, (2001) definió responsabilidad social empresarial como un “acto voluntario”, desde el enfoque del investigador responsabilidad social empresarial no es un altruismo empresarial, es una corresponsabilidad de la empresa con lo local y el planeta, es una manera directa de propiciar la reproducción sustantiva de la sociedad y de equilibrar el sistema ecológico, en el cual todos vivimos y disfrutamos. La gestión de la calidad tiene un potencial sustantivo como filosofía empresarial, desde sus modelos se puede integrar la responsabilidad social empresarial, en donde las acciones de responsabilidad social estén consustanciadas con los planes de desarrollo locales, previamente proyectadas por la alta dirección de la empresa.

2. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESARROLLO LOCAL

El objeto de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sustentable¹. Es pertinente hacer notar que crecimiento y desarrollo no son dos términos iguales aunque en oportunidades se utiliza indistintamente, pues crecimiento está ligado más al hecho cuantitativo económico que se mide a través del producto interno bruto (PIB), ingreso per cápita, consumo, etc., y desarrollo tiene que ver más con el aspecto social, así como la gente ha mejorado su condición de vida ampliada. En referencia (Mas, 2005:51) aclara lo siguiente: “el desarrollo como estrategia se constituye en una acción compartida a largo plazo que permea a través de organizaciones, instituciones, cultura y medios existentes para dar forma y organicidad, plenos de sentido y significado particular, a la vida de una colectividad”.

Por otro lado, no se concibe el desarrollo local como una cuestión aislada del ámbito social, también por su dinámica están los órganos políticos administrativos, las fuerzas productivas de la región y otros entes o variables, en este sentido lo refiere estudios hechos por la CEPAL y el PNUD. Este entramado de relaciones de producción, de consumo, culturales, entre otras, hace que la gestión directiva de las organizaciones adquiera relevancia en el sentido que, estas organizaciones pueden provocar y/o potenciar enlaces en el conglomerado social, con especial interés, la gestión de la calidad es una práctica gerencial que promueve las asociaciones entre el entorno empresarial, con el objeto de producir un cambio estructural en las formas de producción y convivencia social, en este contexto (Boisier, 1999:27) refiere lo siguiente:

Un proceso de crecimiento económico y de cambio estructural que conduce a una mejora en el nivel de vida de la población local, en el que se pueden identificar tres dimensiones: una económica, en la que los empresarios locales usan su capacidad para organizar los factores productivos locales con niveles de productividad suficientes para ser competitivos en los mercados; otra, sociocultural, en que los valores y las instituciones sirven de base al proceso de desarrollo; y, finalmente, una dimensión político-administrativa en que las políticas territoriales permiten crear un entorno económico local favorable, protegerlo de interferencias externas e impulsar el desarrollo local.

Las dimensiones a que refiere Boisier se alientan en el aspecto económico a que las empresas deben aumentar sus niveles de productividad de tal manera que puedan ser competitivas en los mercados, éstas se vuelven una categoría a considerar en cuanto a la gestión de la calidad aplicada.

En el aspecto político administrativo, que se refiere a las directrices o planes que encaminan el perfil de desarrollo de la localidad, es donde la responsabilidad social, juega un papel fundamental ya que a través de ésta la empresa hace acciones socialmente responsables de tal manera que potencie o motorice el desarrollo local sustentable de las comunidades coexistentes.

Es importante en esta investigación esgrimir como la gestión de la calidad puede contribuir al desarrollo local en lo social, en ese crecimiento sustentable y competitivo tanto de las empresas como de las comunidades. Uno de los aspectos de un sistema de gestión de la calidad debe ser el vínculo expedito de la empresa con las comunidades, al respecto, la responsabilidad social empresarial como se dijo anteriormente, es el vaso comunicante de la empresa con las comunidades, pero las acciones que acometa la empresa deben estar alineadas a los planes de desarrollo según sea el ámbito de actuación, por lo tanto se vuelve importante hacer una valoración del contexto en el cual se desenvuelve la empresa.

3. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

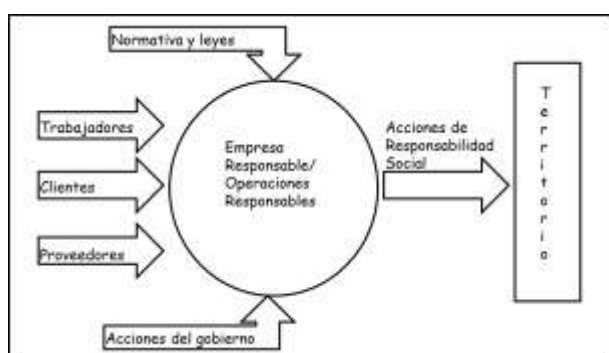
En los últimos años la responsabilidad social ha adquirido gran importancia y cada vez más influenciado por el proceso de globalización que tiene que ver con normas internacionales para el cuidado tanto del medio ambiente como del ambiente laboral. Ha sido tanto la relevancia de este tema que para finales de 2010 se dio publicación a la norma ISO 26000 referida a la responsabilidad social empresarial, esta norma internacional es de uso voluntario y no incluye requisitos, lo que hace que no sea certificable.

¹ Introducción de ISO 26000

En el ámbito del buen entendimiento de la responsabilidad social empresarial, las empresas no solo deben cumplir con la firma del contrato colectivo para los trabajadores, estas deben ir más allá de las regulaciones reglamentarias, deben ser motores para el desarrollo sustentable de la sociedad, una empresa con responsabilidad social se convierte en un potente articulador del desarrollo local, pues la posibilidad que tiene la empresa de articularse con los diferentes sectores económicamente activos de una sociedad, clientes, proveedores y trabajadores (agrupados por sindicatos, consejos de trabajadores u otras formas de asociación), hace que la empresa se convierta en el excitador para programas gubernamentales en el espacio social de su competencia.

En la figura 1, se observa como la empresa es un articulador entre los sectores con que esta tiene relación y las acciones de responsabilidad social que acometa para potenciar el desarrollo del territorio. Cada empresa debe dedicar tiempo y diseñar los mejores mecanismos para incentivar, el trabajo voluntario en sus trabajadores, el aporte voluntario de sus clientes y/o proveedores, así como otras tantas acciones atendiendo la particularidad de cada sector económico.

Figura 1. Empresa responsable



En tal sentido, no menos importante es que la empresa tenga una divulgación clara y precisa, previamente estudiada y articulada con los proyectos de desarrollo del país, para de esta manera mantener la confianza y confiabilidad en sus proveedores, clientes y trabajadores. Al respecto (Rodríguez, 2009:15) señala la responsabilidad social de la siguiente manera: “La responsabilidad social debe considerarse una inversión y no un gasto, al igual que la gestión de la calidad”.

Como se ha dicho, la responsabilidad social es un tema relativamente nuevo que las empresas han ido madurando en sus sistemas de gestión; ya no solo es el bienestar de los trabajadores y el cuidado del medio ambiente cada día debe avanzar más la idea de que las empresas sean impulsadoras del desarrollo de las comunidades a través de las áreas de acción y las actividades que éstas desarrollen, dichas actividades deben permitir la reproducción sustentable y sostenida de la sociedad.

Los gurús de la calidad en su momento señalaron aspectos que hoy están contenido en la responsabilidad social empresarial como: la existencia de valores y comportamiento ético, satisfacción del cliente y compromiso con los trabajadores para el éxito de la organización, de la misma manera, la evolución en el concepto de calidad y los distintos sistemas de gestión, han venido incorporando aspectos que aparecen como fundamentales en la responsabilidad social empresarial, desde la familia ISO 9000, los sistemas integrados, los modelos de excelencia, hasta la más reciente ISO 26000, por lo que algunos autores consideran que la responsabilidad social empresarial ha entrado en el terreno de la gestión de la calidad (Barrett, 2009).

La valoración teórica realizada, indica que la filosofía de la calidad contiene elementos que pueden ayudar a desarrollar aspectos de la responsabilidad social empresarial, así como hay elementos que se solapan entre ambos, por ejemplo: las operaciones responsables de la empresa están contenidas en el marco filosófico de la gestión de la calidad desde la perspectiva interna (enfoque en el trabajador, liderazgo, participación, procesos eficientes, entre otros) y, hay elementos de las acciones de responsabilidad social en la empresa que son compatibles y/o pueden ser elevadas por medio de la gestión de la calidad desde su

perspectiva externa, en consideración, aspectos como cuidado del medio ambiente, satisfacción del cliente, productos adaptados al mercado y, relación estrecha con las partes interesadas son elementos compatibles entre ambos. En el mismo sentido, las acciones de responsabilidad social empresarial alineadas con los planes de desarrollo tienden a potenciarse con un modelo de gestión de la calidad.

Estudios realizados por (Tarí y García, 2011) demostraron que es directamente proporcional el nivel de gestión de calidad desarrollado en las empresas con la responsabilidad social empresarial desde la dimensión medioambiental, social y ética. En esta investigación no se encontraron estudios que vinculen directamente la planeación estratégica de la gestión de la calidad con acciones de responsabilidad social que se alineen con los planes de desarrollo de una localidad, por lo cual desde las concepciones esgrimidas y adoptadas en los temas responsabilidad social empresarial, gestión de la calidad y, desarrollo local sustentable se pueden configurar estas variables desde un modelo de gestión de la calidad para la empresa venezolana.

4. CONCLUSIÓN

La empresa local tiene un gigantesco potencial de ser articulador del desarrollo local, es por ello que su forma de gestión se vuelve punto de importantes análisis en la academia; la gestión de la calidad y sus más recientes enfoques tienen la ventaja de integrar en la gestión empresarial los factores internos y externos que intervienen en la organización. Un aspecto que adquiere relevancia en el gestión empresarial es la responsabilidad social empresarial, que debe dejar de ser un elemento altruista del empresariado para pasar a ser parte integral del modelo de gestión de la calidad.

Las acciones socialmente responsables de una empresa deben ir alineado a los planes de desarrollo que el país dicte, en esta línea, después de haber revisado distintos autores se considera que la responsabilidad social empresarial es el vehículo que puede potenciar el desarrollo local desde el enfoque de la gestión de la calidad.

Bibliografía

- Barrett, D. (2009): "Corporate social responsibility and quality management revisited". En revista, *the journal for quality & participation*, 31, enero 2009, p. 24 - 30.
- Bosier, S. (1999): "Teorías y metáforas sobre el desarrollo territorial". Editorial CEPAL. Chile.
- Comisión de la Comunidades Europeas. (2001): "Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas (libro verde)". Bruselas.
- Mas, M. (2005): "Desarrollo endógeno. Cooperación y competencia". Editorial Panapo. Venezuela.
- Rodríguez, A. (2005): "Como hacer responsabilidad social para la gente. Venezuela". Fundación Konrad Adenauer. Editorial Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Rodríguez, J. (2009): "La responsabilidad social nuevo paradigmas para las empresas y para los sindicatos". En revista *Umbral Científico*, 15, junio 2009, p. 103-110.
- Tarí, J y García, M (2011). La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios. En revista *dirección y administración de empresas*, 18, diciembre 2011, p. 77 – 93.