

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Jorge Viteri Moya¹

En el actual escenario mundial, los principales desafíos para las organizaciones provienen de los vertiginosos cambios del entorno. La globalización, la competencia, la tecnología, la responsabilidad social, el conocimiento y los activos intangibles, demandan a las empresas serias modificaciones en sus estructuras y estrategias (Viteri, 2007).

Los conceptos de Responsabilidad Social y Ética van estrechamente ligados entre sí, ya que la ética es el saber que nos orienta la conducta reflexivamente y cuyo fin es la toma de decisiones prudentes y justas y, la responsabilidad social es una forma de gestión que tiene y debe guiarse por la toma de decisiones prudentes y justas.

Precisamente la ética, respecto de las organizaciones, busca proporcionarles un fin social. Éste, se compone de dos tipos de bienes: internos y externos. Los bienes y/o servicios internos son la actividad de la organización propiamente dicha (es decir, la satisfacción de necesidades básicas) y los bienes externos son los comunes a todas las organizaciones: prestigio, dinero y poder.

Es aquí cuando se realiza el enlace con la ética, ya que las organizaciones proactivas se anticipan a las demandas de la sociedad, ven más allá y actúan ofreciendo calidad y confianza, invirtiendo recursos en sus bienes internos. Las utilidades luego son un resultado necesario, debido a que la sociedad legitima este tipo de organizaciones. Confía en ellas y consume sus productos.

La responsabilidad social no es una cuestión de cosmética, de ahí que resulte tan difícil elegir un caso para analizar. Muchos ejemplos de empresas que dicen actuar de manera responsable, en realidad no han cumplido con los niveles de expansión ética en ellas. Estos niveles son los grupos de interés vinculados a la organización y que varios autores coinciden en clasificarlos en el ámbito interno (accionistas o directivos; trabajadores o público interno) y en el ámbito externo (clientes, consumidores, proveedores, la comunidad, el medio ambiente). A veces sus acciones no contemplan los grupos de interés internos y externos a ellas; así, pueden pregonar normas de calidad, ayudar a la comunidad, pero no cumplen con sus proveedores o sus trabajadores, por ejemplo.

¹ Facultad de Ciencias de la Ingeniería. Universidad Tecnológica Equinoccial. Av. Occidental y Mariana de Jesús. Quito, Ecuador. jviteri@ute.edu.ec

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Responsabilidad Social es el compromiso de identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y, que compete a todo tipo de organizaciones (empresa, estado, universidad), para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, siendo la meta el desarrollo sustentable del ser humano y su entorno.

A lo largo del tiempo, los problemas que ha atravesado la humanidad han obligado a buscar un marco legal para institucionalizar la responsabilidad social a través de declaraciones, pactos y creación de organizaciones.

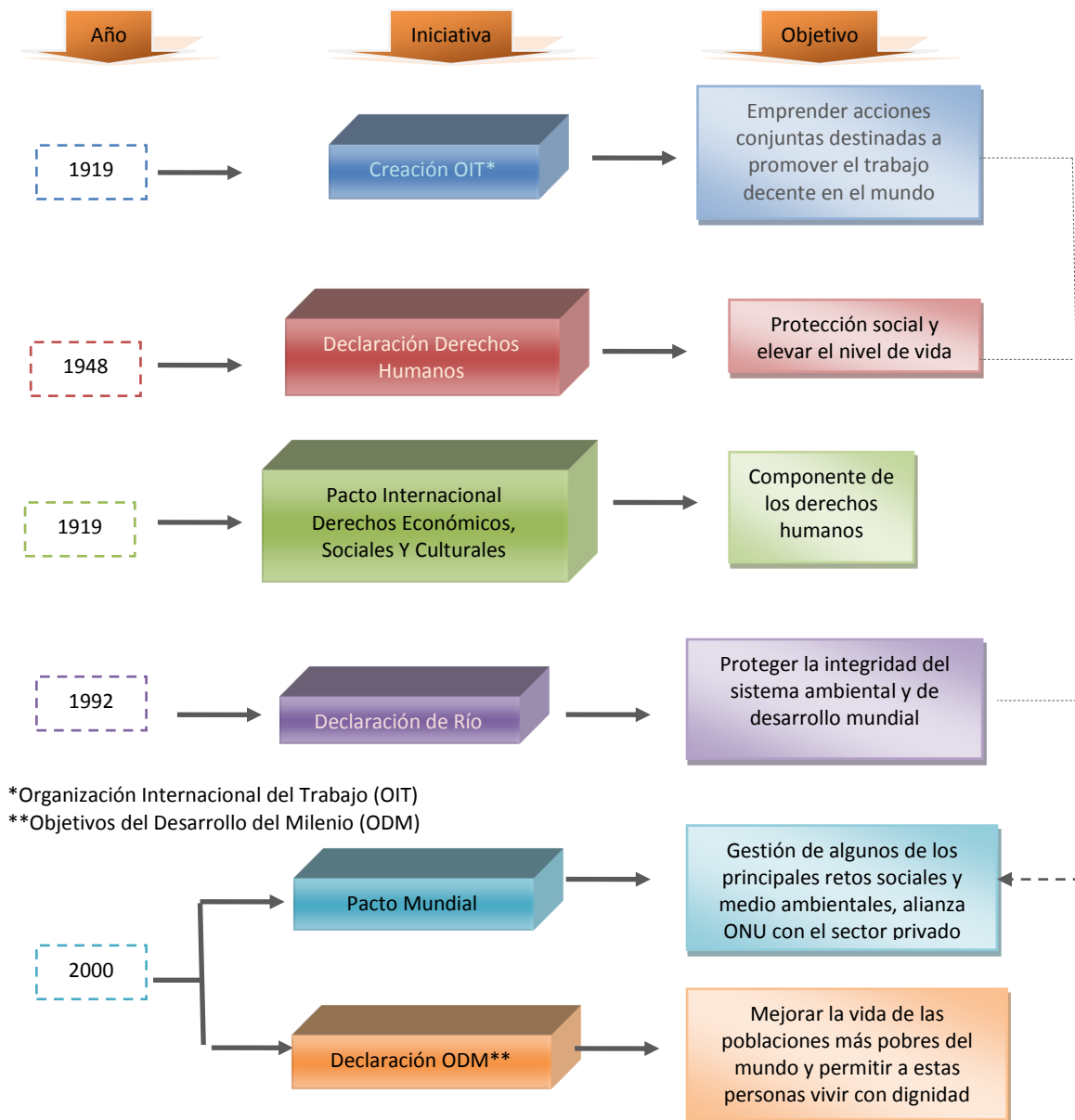


Figura 1. Evolución de las Iniciativas Mundiales para alcanzar Responsabilidad Social

La reflexión de varios conceptos sobre Responsabilidad Social y las múltiples acciones realizadas por los seres humanos, nos ha llevado a desarrollar un esquema que permitirá visualizar el verdadero significado de la Responsabilidad Social así como las organizaciones involucradas y su función de introducir las pautas que, eventualmente, serán parte de la filosofía organizacional.

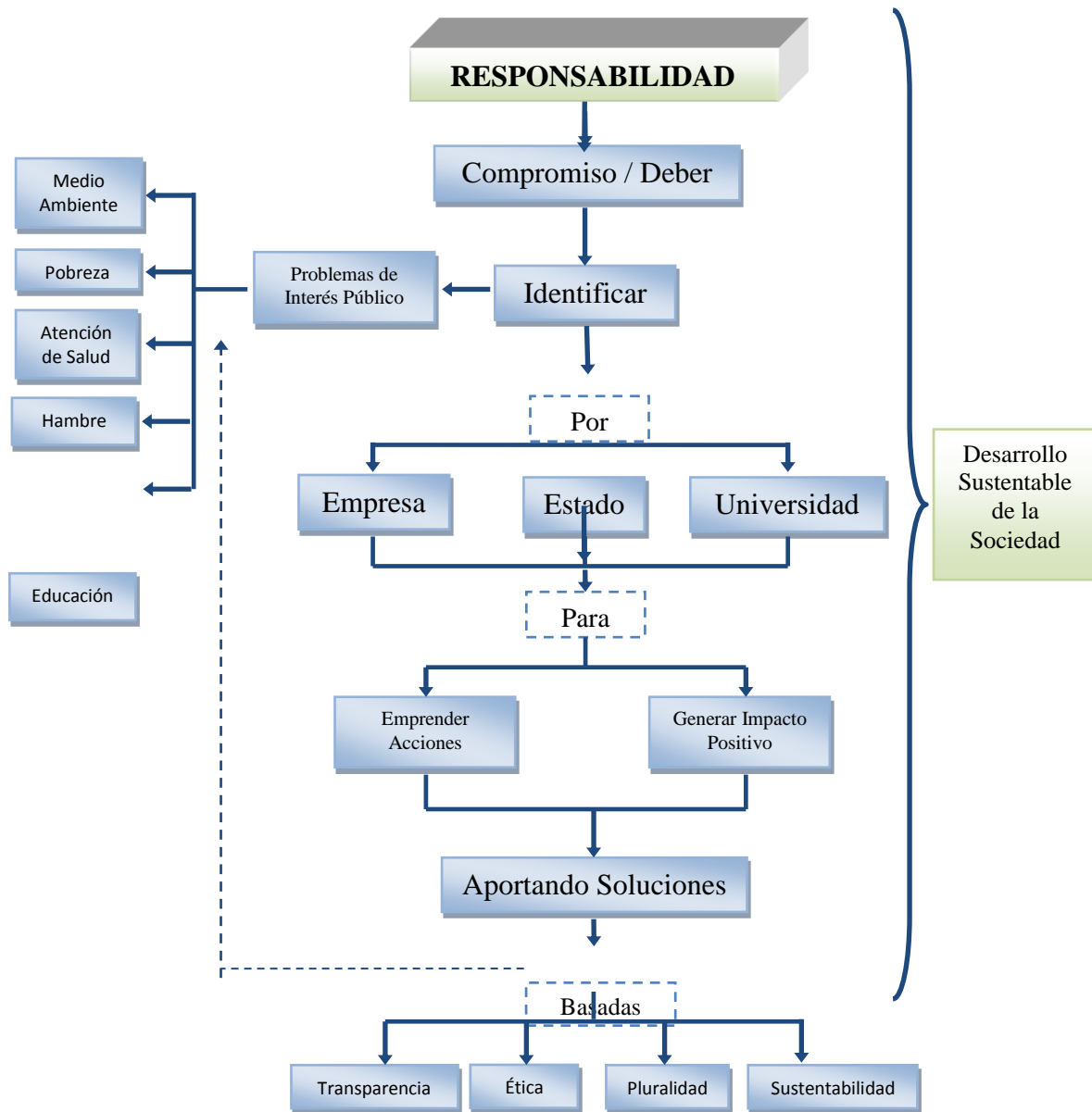


Figura 2. Esquema de la Responsabilidad social.

RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

El término desarrollo sostenible, perdurable o sustentable se aplica al desarrollo socio-económico y fue formalizado por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland (1987), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumiría en el Principio 3º de la Declaración de Río (1992): “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”.

En la actualidad, el concepto tradicional de empresa ya no es suficiente, puesto que la globalización de los negocios, impulsada por las nuevas tecnologías y la consiguiente participación civil, reformulan su concepción con una perspectiva sistémica tan importante para interactuar con el entorno, creando una sensibilización y apertura que le permitirá a la empresa permanecer en el tiempo. Paralelamente, está conformada por personas que integran una visión compartida que es precisamente lo que los vincula y les brinda un sentido de pertenencia, sus valores humanos se potencializan en tres escenarios: social, económico y ambiental, como se ilustra en la figura 3.

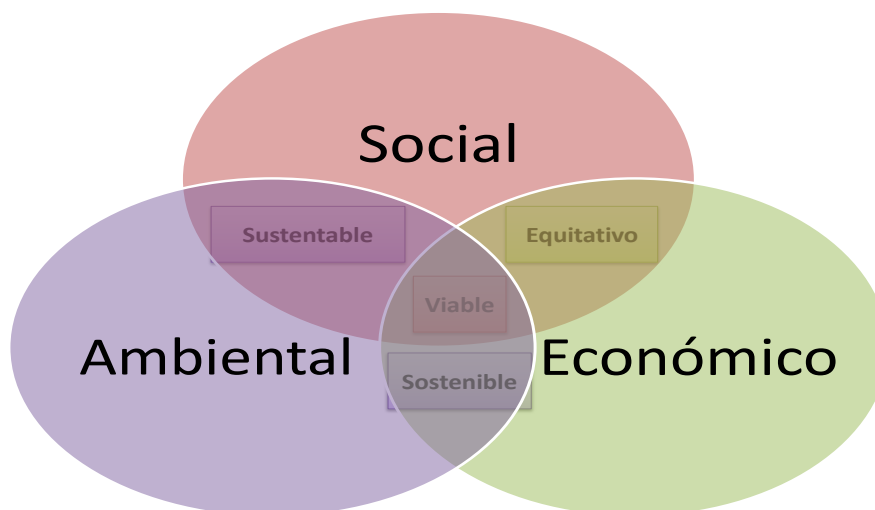


Figura 3. Escenarios de los valores humanos

Una empresa que perdura en el tiempo también será aquella que pueda crear valor dentro de y para ella y además con sus grupos de interés relacionados. Para innovar se requiere de creatividad y ésta necesita

florecer en ambientes apropiados donde no se anule, pues es una capacidad natural en los seres humanos. La responsabilidad y sostenibilidad podemos decir que son procesos mutuamente ganadores. Si gana la empresa gana el entorno y viceversa.

Cuando una empresa u organización en general, siente el compromiso de obligarse moralmente con la comunidad, esta última percibe y la acepta socialmente. Sin embargo, cualquier compañía tiene la posibilidad de, voluntariamente, obtener una licencia social y esto lo puede hacer siguiendo determinadas pautas y referencias que orienten y validen la responsabilidad social de manera oficial.

Por tanto, se puede definir la responsabilidad social empresarial como: Compromiso voluntario de las organizaciones para dar respuesta a los problemas que comparte con su entorno, identificando las necesidades sociales, económicas y ambientales, a través de la definición de estrategias y políticas, así como procesos operativos con sus grupos relacionados, logrando el reconocimiento y aceptación social y generando impacto y sostenibilidad en el tiempo.

MODELOS PARA LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE

Una de las prioridades en el mundo empresarial moderno es el alineamiento entre la gestión y los valores de la organización, ésta busca incluir a la responsabilidad social en sus estrategias integrales y que sea parte de la cultura empresarial. Varias instituciones, han buscado desarrollar instrumentos de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la RSE, así encontramos las siguientes normas: SA 8000 – 2007, SGE21:2008, ISO26000, ANDI, EFQM, Libro Verde de la Comisión Europea, AA1000.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como lo habíamos manifestado, es una estrategia efectiva para lograr el desarrollo sostenible de las organizaciones. Para alcanzar este fin, existen indicadores que permiten evaluar y reportar los resultados de la gestión en cada uno de los campos, social, ambiental y económico, entre los que se pueden citar:

- a) **Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial (2008)**, desarrollados por el Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social, en Brasil, es una asociación de compañías de cualquier tamaño/sector que se interesa en el desarrollo de sus actividades de una manera socialmente responsable, en un proceso permanente de evaluación y superación. Estos indicadores son una herramienta para facilitar los procesos de gestión de RSE, que permite

definir prioridades, establecer metas e iniciativas conjuntas, evaluar las acciones emprendidas, con el fin de posibilitar el desarrollo sustentable de la compañía y su cadena de valor (Ethos, 2007)

Tabla 1. Modelos de Gestión de la RSE

Modelos	Creada por:	Antecedentes	Descripción
SA 8000 – 2007	Social Accountability International (SAI).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Norma auditable y certificable. ➤ Promueve la implantación de los derechos humanos y laborales. 	La norma está enfocada en nueve áreas esenciales: trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad, libertad de asociación, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración, implementación eficiente de un sistema de gestión y revisión de conformidad continua con SA 8000.
SGE21:2008	Foroética organización creada en 1999 en Barcelona - España	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Norma certificable. ➤ Busca establecer, implantar y evaluar la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones. 	Tiene seis capítulos y está estructurada en nueve áreas de gestión: alta dirección, clientes, proveedores, personas que trabajan para la organización, entorno social y ambiental, inversores, competencia, administraciones públicas.
ISO 26000	Organización Internacional de Normalización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Norma no certificable. ➤ Proporciona las directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar la RSE. 	Estructurada a base de siete principios de RSE: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por los intereses de las partes interesadas, respeto por la Ley, respeto por las normativas, internacionales de comportamiento, respeto por los derechos humanos.
ANDI	Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la OIT y la Cámara Junior de Colombia (CJC)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos o cualitativos la gestión social de una empresa. 	Estructurada por dos áreas: Área interna. Se refiere a las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en: características socio-laborales, servicios sociales, integración y desarrollo. Área externa. Se refiere al cumplimiento de la RS con los demás interlocutores sociales con que se tiene relación, clasificándolos en: relaciones primarias, relaciones con la comunidad, relaciones con otras instituciones.
EFQM	La fundación europea para la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es un modelo que busca estimular y ayudar a las organizaciones para convertir la RS en un factor decisivo para conseguir una posición de competitividad. 	Su aplicación agrupa a dos grupos de criterios: 1. Los Agentes (Criterios 1 al 5) son aspectos del sistema de gestión de la organización. Son las causas de los resultados. 2. Los Resultados (Criterios 6 al 9) representan lo que la organización consigue para cada uno de sus actores (clientes, empleados, sociedad e inversores).
Libro Verde de la Comisión Europea	Comisión Europea	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Busca definir los medios para desarrollar una asociación con vistas a la instauración de un marco europeo para la promoción de la RSE. 	Basada en principios de: Reconocimiento de la naturaleza voluntaria de la RSE; Prácticas de responsabilidad social: creíbles y transparentes; focalización en las actividades en las que la intervención de la comunidad aporte un valor añadido; Enfoque equilibrado y global de la RSE que incluya los aspectos económicos, sociales y ecológicos, así como los intereses de los consumidores; Atención a las

			necesidades y características de las pequeñas y medianas empresas; Apoyo y coherencia con los acuerdos internacionales existentes (normas fundamentales del trabajo adoptadas por la OIT, directrices de la OCDE para las empresas multinacionales).
AA1000	Institute Of Social And Ethical Accountability	➤ Es un estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización.	Su aplicación está basada en un compromiso de responsabilidad "Inclusividad", y tres principios Relevancia, Exhaustividad y Capacidad de respuesta.

- b) **Balance social IBASE**, desarrollados por el Instituto Brasileño de Análisis Sociales y Económicos, creado en 1981, cuya misión es la construcción de la democracia, combatiendo las desigualdades y estimulando la participación ciudadana. Estos modelos sirven para la publicación de información sobre proyectos, beneficios y acciones sociales y ambientales dirigidas a empleados(as) inversores, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad, actualmente IBASE tiene cuatro modelos de balance social para: Empresas, Fundaciones y Organizaciones Sociales, Micro y Pequeñas Empresas y Cooperativas.
- c) **GRI (Global Reporting Initiative)**, constituido en 1997 como iniciativa conjunta de la Organización Gubernamental de los Estados Unidos (CERES: Coalition For Environmentally Responsible Economies) y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) para enseñar sobre: calidad, rigor y utilidad de las Memorias de Sostenibilidad. Es la herramienta que mide el desempeño de una empresa con base a la llamada triple cuenta de resultados: económico, social y ambiental.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ECUADOR

Las empresas ecuatorianas se encuentran en una etapa de transición, en el rol que desempeñan dentro de la sociedad, al pasar de prácticas de ayuda social como beneficencia, a la RSE, que nace en los principios y valores organizacionales, enmarcados en una misión y visión, articulando estrategias para mejorar la situación del entorno y hacer que estas acciones perduren en el tiempo; así, en 1998 la Fundación Esquel Ecuador, pionera en la promoción de la RS, junto a otras organizaciones del País y el Synergos Institute de Estados Unidos, dan los primeros pasos en la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres), y en el año 2005 se constituye esta ONG, como miembro de la Red Continental de Forum Empresa.

Según un estudio desarrollado por Ceres, 8 de cada 10 ecuatorianos desconocen qué es la RSC. En este mismo estudio en Quito, se asocia a la RSC con acciones y compromisos de las empresas con el medio ambiente o el entorno comunitario y en Guayaquil con programas de ayuda a damnificados. La ONG británica Accountability, según el estudio “Estado de la Competitividad Responsable”, ubica al Ecuador en la posición 79, en un ranking de 108 países. En la cultura ecuatoriana se confunde el concepto de RSC como filantropía asociada al paternalismo y asistencialismo e identificado como una acción exclusiva de gente adinerada y, en el caso de las empresas, como una acción de marketing.

En el país hay varios ejemplos de organizaciones que han adoptado a la RSE como una estrategia, que les llevará a alcanzar no solo el éxito económico sino el más alto reconocimiento de calidad e identificación social, entre las que se pueden citar:

REPSOL YPF Ecuador S.A., Ecuador Bottling Company (Coca Cola), Pronaca, Palmeras del Ecuador S.A., Holcim Ecuador, Nestlé Ecuador, Yambal Ecuador S.A., Supermercados La Favorita C.A.,

LA CONSTITUCIÓN COMO BASE LEGAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ECUADOR

Para llegar a la concepción actual de RS se parte de la Constitución de la República del Ecuador. Los títulos más relevantes en relación al presente artículo son Título II: Derechos, Título VI: Régimen de desarrollo y el Título VII: Régimen del buen vivir. En conjunto, los dos últimos establecen un conjunto de normas o reglas para institucionalizar los Derechos del Título II.

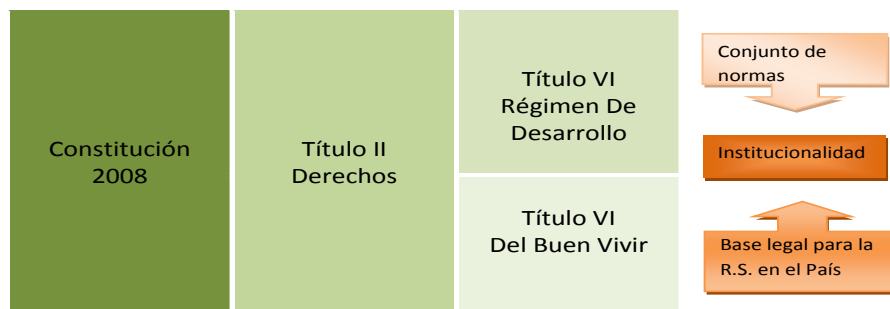


Figura 4. Esquema de la Constitución

La Constitución Ecuatoriana aprobada en referéndum en septiembre de 2008, en el capítulo VII RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR (Sumac Kawsay) en sus artículos 340 a 394, trata sobre la educación y manifiesta que existirá una institución pública, con autonomía, sujeta a evaluación interna y externa, que promueva la calidad de la educación, la ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, respetando la biodiversidad, recursos naturales y cuidando el suelo, agua y biosfera.

En tanto que la Ley de Educación Superior en su Capítulo I trata sobre las instituciones y la colectividad y específicamente en su artículo 3, indica que las instituciones del Sistema Nacional de Educación Superior tienen como misión la búsqueda de la verdad, el desarrollo de las culturas: universal y ancestral Ecuatoriana, de la ciencia y la tecnología, mediante la docencia, la investigación, la gestión y la vinculación con la colectividad, para preparar profesionales en los niveles de pregrado y posgrado, líderes, con pensamiento crítico y conciencia social, de manera que contribuyan eficazmente al mejoramiento de la producción intelectual y de bienes y servicios de acuerdo con las necesidades presentes y futuras de la sociedad y la planificación del Estado.

BIBLIOGRAFÍA

- Alquiza, CH. Martha. 2006. *Ética Y Responsabilidad Social*. CODEU. Primera Edición. Quito, Ecuador.
- Centurión, Lourdes, Estrella, Pablo, Gallardo José, Guzmán, Pablo, Maldonado, Franklin, Montúfar, marcelo, Uribe, Claudia. 2000. *Modelos Empresariales De Responsabilidad Social*. Ed. Fundación Esquel. Quito, Ecuador.
- Cueva, T. Carlos. 2005. *La Pasión por la Universidad*. Ed. UNAP. Primera Edición. Quito, Ecuador.
- Ibañez, J. Javier. 2004. *Responsabilidad Social de la empresa y Finanzas Sociales*. Ed. Akal. Madrid, España.
- Kliksberg, Bernardo, Oirti, Avelino, Tassigny, Mónica, Pacheco, D. Juan, Camacho, D. Clemencia, Chong, W. William, Sermeño, L. José, Antillón, M. Ricardo, Fernós, Manuel. 2008. *Responsabilidad social de las Universidades*. RLCU. Primera Edición. Buenos Aires, Argentina.
- Olcese, Aldo, Rodríguez, M. Ángel, Alfaro, Juan. 2008. *Manual De La Empresa Responsable y Sostenible*. Ed. Mc Graw Hill. Primera Edición. España.
- Pelakais, Cira, Aguirre, René. 2008. *Hacia una Cultura de Responsabilidad social*. Ed. Pearson. Primera Edición. México.
- Schvarstein, Leonardo. 2004. *La Inteligencia Social De Las Organizaciones*. Ed. Paidós SAICF. Primera Edición. Buenos Aires, Argentina.
- Silva Charvet, Ericka, 2000. *Modelos Empresariales de Responsabilidad Social*. Ed. Fundación Esquel. Quito, Ecuador.
- Stolar, Daniel, Stolar Ezquiél. 2009. *Responsabilidad Social Empresaria*. Ed. Valleta S.R.L. Primera Edición. Buenos Aries, Argentina.
- Viteri J. *La Universidad y la Responsabilidad Social Empresarial*. Revista Campos N° 46 – Junio
- Viteri J., *Universidad y Sociedad*. “Cátedra” Revista Digital Universitaria.
- Corporación Ekos Media, 2009, *Ekos Negocios, Memoria de Responsabilidad Social Empresarial*, Ed. Ediecuatorial, Quito, Ecuador.
- Corporación Ekos Media, 2007, *Ekos Negocios, Un premio a la Competitividad, Reconocimiento al Liderazgo*. Ed. Ediecuatorial, Quito, Ecuador.
- Repsol, 2008, *Repsol, Informe de Responsabilidad Corporativa Repsol YPF Ecuador*, Ed. Ediecuatorial, Quito, Ecuador.
- IDE, 2005, *Perspectiva, Revista Económica del IDE, Vistazo a la Economía y las Empresas del Azuay y Cuenca*. Ed, Maxigraf, Quito, Ecuador.

- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES, Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Mis Primeros Pasos, Ed. Mantis Comunicación, Primera Edición, Quito, Ecuador.
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES, El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Ed. Mantis Comunicación, Primera Edición, Quito, Ecuador.
- IDE, 2009, Perspectiva, Revista Económica del IDE, La Felicidad ¿Cómo alcanzarla medirla y administrarla?. Ed, Maxigraf, Quito, Ecuador.
- ETHOS, Indicadores Ethos En La Gestión de RSE de las Cadenas de Valor, Brasil (2007), Disponible en:
<http://www.jussempar.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/INDICADORESETHOS2008-ESPANH.pdf>. Consultado: 2009-09-26.
- OIT, Orígenes e Historia, Misión y Objetivos; Disponible:
http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/lang--es/index.htm , Consultado en: 2009-08-07.
- ONU, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales Y Culturales; (1966); Disponible en Línea: <http://www.rlc.fao.org/frente/pdf/pidesc.pdf> Consultado en: 2009-08-07.