

# RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA

David Vásquez Aguirre\*

**H**ablar de la responsabilidad social que tienen hoy las empresas es un deber de conciencia. En plena globalización el modelo económico neoliberal ha provocado que en nuestra querida Latinoamérica la brecha entre la inmensa mayoría de pobres y de empobrecidos y los ricos sea abismal. En Latinoamérica, 150 millones de personas “viven” con un dólar al día y el 50% están en la miseria; 121 millones “viven” con menos de dos dólares diarios; 19 millones de personas sin empleo fijo.

Alguien podría objetar, ¿soy acaso el responsable de las injusticias que se cometen? ¿Por qué se me quiere imponer la responsabilidad de hacer algo para disminuir la iniquidad social? Ante estas preguntas vienen a nuestra memoria las palabras de Dios a Caín después del fratricidio: ¿Dónde está tu hermano? Ningún cristiano en América Latina que se profese como tal puede vivir con tranquilidad conociendo el dato frío de la estadística que presenta brutalmente las diferencias hirientes entre hermanos que se dicen discípulos del mismo Cristo. El recientemente fallecido y muy querido Papa Juan Pablo II, en su visita al Ecuador (1985), nos dijo muy energicamente a los que tuvimos la oportunidad de escucharlo en la Stella Maris, Guasmo: **“Que nadie se sienta tranquilo mientras ha-**



**ya un niño sin escuela, una familia sin vivienda, un obrero sin trabajo, un enfermo o un anciano sin la adecuada atención”** (Visita al Guasmo de Guayaquil, n. 5, 1 de febrero de 1985). En esta frase hay todo un pro-

\* Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Univesidad Politécnica Salesiana - Ecuador.

grama de acción para las empresas que quieran ser socialmente responsables.

Más aún la conciencia se siente interpelada cuando constatamos que los esfuerzos que se realizan no han logrado frenar la brecha iniqua... Y viene a la mente el texto del evangelio que nos exhorta a buscar primero el Reino de Dios y su Justicia... “Al que más se le dio... más se le exigirá...”. ¿Qué decir de aquel empresario que habiendo recibido educación, mayores oportunidades, etc., ha logrado conseguir un éxito económico-social, pero se ha olvidado de la responsabilidad social, del destino universal que tienen todos los bienes de la creación? Es una grave responsabilidad para quien ha recibido talentos por parte del Creador. Hay que pensar y crear las condiciones más idóneas para que la sociedad sea realmente justa y solidaria.

El objetivo de este artículo es provocar una reflexión crítica frente a la responsabilidad histórica y social que tiene la empresa para frenar problemas como: la creciente pobreza, la mayor mortalidad infantil, la más menguada esperanza de vida, nuestras dificultades para competir agravadas por el proteccionismo y los subsidios de los países desarrollados, el peso de la deuda externa.

Pero ¿qué señales tendríamos que observar para que una empresa se defina como socialmente responsable? ¿No es suficiente con que genere empleo, pague sueldos y beneficios de ley a tiempo y completos? ¿No es suficiente pagar los impuestos? ¿Qué habría que agregar? ¿Qué hacer con las utilidades? ¿Invertir sólo en tecnología o invertir también en la persona, “el talento humano”?

Transcribo una primera definición, tomada del World Business Council for Sustainable Development de lo que hoy es la responsabilidad social de la empresa: “**El compromiso de la empresa para contribuir en el desarrollo económico sostenido trabajando con, empleados, sus familias, la comunidad local y toda la sociedad para mejorar la calidad de vida**” (Holliday, Schmidheiny and Watts 2002:103).

---

“... a lo largo de los años se ha abierto una brecha más grande entre el valor de las capitalizaciones y el valor contable...”

---

De esta definición se desprende que la responsabilidad social de la empresa debe extenderse a las familias, a la comunidad local y a toda la sociedad. Aquí es importante reflexionar en el nuevo concepto de empresa que hay detrás de la Norma SA 8000. El sistema de la norma SA 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental.

¿Qué tiene de especial y qué concepto de empresa maneja esta norma SA 8000?

En primer lugar toma en cuenta la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las Convenciones Internacionales sobre los Derechos de los Niños y de la Organización Internacional del Trabajo.

En segundo lugar, la Certificación SA 8000 verificaría que las afirmaciones sobre el compromiso social de la empresa tengan un respaldo sustentado, aumentando así la reputación, el nivel de confianza y la credibilidad por parte de la comunidad, además para conseguirla se ha tomado en cuenta las opiniones tanto externas como internas de la empresa.

Vamos a exponer los puntos más importantes que una empresa debe analizar si quiere realmente tener ‘responsabilidad social’ según los parámetros actuales.

a. Uno de los puntos en los que se puede ver reflejada la responsabilidad social de la empresa es si ésta se preocupa por la estabilidad



laboral de sus empleados y por la valoración que se les da como seres humanos. Esto redundará en beneficio de la cadena productiva, porque quien se siente apreciado trabaja mejor y por ende rinde más. Todo lo anterior sin olvidar que el empleado tiene la obligación de desarrollar óptimamente su trabajo y tratar de actualizarse.

b. Otro de los factores a tener en cuenta es el de **apoyar a los empleados a que completen o incrementen su formación educacional**, creando condiciones favorables como las de un financiamiento asequible, horarios flexibles, etc. Los beneficios de esto son muchos, además de los laborales, el trabajador ganaría en autoestima, el desarrollo de nuevos conocimientos mejoraría las relaciones con sus compañeros y jefes inmediatamente superiores. En otras palabras “**se producirá su desarrollo integral y contribuirá a alcanzar los objetivos definidos por las distintas organizaciones para sus puestos de trabajo**”. Y como valor agregado la educación siempre es un puntal en la lucha contra la desigualdad social.

c. Otro de los aspectos a tener en cuenta es la **transparencia** de las empresas frente al con-

sumidor. Como oportunamente señala la Junta Reguladora de Biotecnología: “Es necesario promover una política de transparencia, continuidad e información por parte de las empresas, ya que la responsabilidad social de ellas es entregar la mayor cantidad de datos en torno a lo que se está vendiendo, con el fin de evitar engaños e informar adecuadamente al consumidor”. Hay que ser responsables no sólo a la hora de etiquetar los productos, sino también durante todo el proceso de producción.

d. Un elemento de importancia es la responsabilidad con **la armonía en la familia de sus empleados**. La empresa debería preocuparse por crear las condiciones para que el trabajador, sea varón o mujer, sienta que sus jefes están realmente interesados en su bienestar familiar.

Nos parece relevante poner a consideración del lector una nueva legislación que otorga a los padres el tiempo posparto para que lo comparta con su esposa e hijo. Son cuatro días, dentro del primer mes de nacimiento, que el padre tiene derecho a acogerse y a percibir la remuneración completa. Es un ejem-

plo de nuestros hermanos chilenos que muy bien los ecuatorianos podríamos emular para así erradicar en parte el machismo que nos hace creer que los cuidados al recién nacido son casi exclusividad de la madre.

Si se respeta esa ley la empresa estaría favoreciendo el fortalecimiento de los vínculos familiares y por ende la sociedad entera. Esto tiene un costo, verdad, pero **“éstos (costos) se traducirán en una mejor calidad de vida del trabajador y en un aumento en su productividad final”**.

Por ende, las empresas deben responsabilizarse en este ámbito y propiciar el equilibrio y la conformación del núcleo familiar, ya que de esta forma se humanizará el mercado laboral y se consolidarán las bases de la sociedad actual.

e. Un aspecto a tener en cuenta en nuestro país, por ser considerado un paraíso turístico, **es el turismo responsable** de las empresas que viven de esa actividad. Turismo responsable significa ecoturismo y superación de la pobreza.

Ecoturismo definido por la Unión Mundial para la Conservación de la Naturaleza: como la “modalidad turística **ambientalmente responsable**, consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza (así como cualquier manifestación cultural del presente o del pasado), que promueve la conservación, tiene bajo impacto de visitación y **propicia un involucramiento activo y socio-económicamente benéfico a las poblaciones locales**”.

Por eso algunas empresas se han planteado como estrategia el desarrollar el turismo pero que conlleve la intención y la acción concreta que ayude a superar la pobreza de los pobladores de la zona turística. De esta manera se consigue que las empresas mediante su gestión ayuden a solucionar problemas sociales.

f. Otro aspecto que debe tener presente la empresa es sobre la **salud emocional** o salud mental de sus empleados. Puede ser frecuente el ambiente laboral donde el trabajador es

maltratado, constantemente hostigado, en el que no recibe estímulos a pesar de que cuenta con una infraestructura de calidad.

La responsabilidad social de la empresa debe cuidar, no sólo de proporcionarle al trabajador un “ambiente laboral agradable”, sino también el de gestionar las condiciones para que ese ambiente sea psicológicamente y sociológicamente sano, donde los empleados **se sientan y sean parte de la empresa** y que se les de la oportunidad de crecimiento.

Se debe tomar en cuenta lo que se publicó en el *Clarín* de Bogotá: “El ambiente emocional también es un factor a considerar dentro de la empresa. Abusar del personal en términos psicológicos puede ser más terrible que tener a los empleados trabajando bajo condiciones deficientes o pagarles bajos sueldos”.

Son muchos los beneficios que se derivan de cuidar, los factores sociológicos entre los trabajadores, entre ellos tenemos que la empresa podrá cumplir con sus metas, y sobre todo será sustentable con respecto a lo que a temas sociales se refiera.

g. El último punto importante en la responsabilidad social es que se debe **dar oportunidades a los discapacitados**. Existe la norma en nuestro país que por cada 100 empleados se debe contratar a una persona con discapacidad. En el mundo entero, según cifras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), actualmente existen alrededor de 386 millones de personas con discapacidad en edad de trabajar, que a pesar de poseer la fuerza, los conocimientos y las ganas de emplearse, no encuentran quien los acepte.

Es quizás este uno de los aspectos más reveladores de la sensibilidad social de una empresa. El tomar la decisión y crear las condiciones para acoger a las personas con discapacidad.

Esto implica que los directivos de una empresa modifiquen su mentalidad con respecto a las habilidades de los discapacitados. La OIT expresa así algunas de las manifestaciones de esta: “se piensa que estos individuos no están

preparados, que su formación profesional no es la adecuada, que los servicios de ayuda que requieren no están disponibles en el lugar de trabajo, que no cumplirán con sus tareas debido a la dificultad que tienen para trasladarse por la ciudad, entre otros puntos”.

De todo lo expuesto, la responsabilidad social de las empresas es otorgarles iguales oportunidades a todos los ciudadanos, y por ende entender que una persona con discapacidad no es diferente, y que sí puede trabajar. “La idea es **promover las posibilidades de ocupación de los discapacitados que buscan trabajo**, e impulsar que las instituciones conserven los empleos de las personas que sufren un accidente durante su vida laboral” (OIT).

¿Qué beneficios se obtiene incorporando a las personas minusválidas? La OIT afirma: “no sólo se logrará que su autoestima aumente, que se gane la vida dignamente y que atienda las necesidades de su núcleo familiar, sino que también se contribuirá a la economía nacional y a la producción particular de una empresa.”

Para concluir podemos afirmar que en el nuevo concepto de empresa tiene que estar incluido el de la responsabilidad social, ya que el vivir en la gran aldea, donde unos somos corresponsables de los otros, es urgente asumir que las empresas exitosas no necesariamente son aquellas que generan grandes ganancias, sino que son las que demuestran su liderazgo a través de un manejo adecuado de los aspectos sociales, ambientales, laborales.

---

**La responsabilidad social de la empresa debe cuidar, no sólo de proporcionar al trabajador un “ambiente laboral agradable”, donde los empleados se sientan y sean parte de la empresa y que se les de la oportunidad de crecimiento.**

---

