

Presentación

Graciela Carrillo González,
Germán Sergio Monroy Alvarado y
Ricardo A. Estrada García

La responsabilidad social y ambiental es un tema de gran relevancia que atrae la atención de los diversos sectores tanto empresariales, como gubernamental, académico y de la sociedad civil.

La iniciativa del comité editorial por publicar trabajos referidos a este tema tuvo una amplia respuesta al recibir un gran número de artículos de calidad que abordan el tema tanto desde una perspectiva teórica como de una perspectiva aplicada en diferentes sectores donde se desempeñan las organizaciones.

Por tanto, este número 24, correspondiente al primer semestre de 2010, de la Revista Administración y Organizaciones (RAyO), contiene otros ocho artículos que, con los publicados en el número 23, fueron los que, se dictaminaron positivamente y fueron seleccionados para publicarse en este espacio con respecto a la convocatoria que sobre: “Compromiso y Responsabilidad Social y Ambiental de las Organizaciones” emitió el Comité Editorial.

A todos los autores que contribuyeron con sus propuestas de artículos para dicha convocatoria, expresamos nuestro agradecimiento, y deseamos poder seguir contando con su interés en colaborar con la RAYO en el futuro, estamos seguros que sus aportaciones, contribuirán significativamente para mejorar la calidad de la misma.

Los artículos que se incluyen en este número se enmarcan principalmente en un enfoque de la responsabilidad social desde la organización tanto privada como pública y también se aborda una perspectiva general sobre la discusión del tema desde la Universidad pública y en el plano regional de América Latina.

Este número inicia con Marisa Ysunza Breña y Jorge Molina, los cuales en su artículo: **Principios Éticos y Responsabilidad Social en la Universidad**, dan cuenta de los esfuerzos de la UAM hacia la sustentabilidad y su relación con la responsabilidad social, adoptados en la elaboración de la norma internacional ISO 26000, con el fin de impulsar la reflexión crítica sobre las decisiones y acciones individuales y colectivas que en esa organización ocurren.

Hilda Teresa Ramírez Alcántara en su artículo: **Rumbo al Desarrollo de Comportamientos con Responsabilidad Social en las Organizaciones**, da prioridad a lo social y ambiental para impulsar la transformación de las organizaciones para encadenar sistémica y holísticamente lo productivo de los valores económico y lo social y así trascender en el valor humano con las mejores prácticas administrativas que promueven el desarrollo de comportamientos con responsabilidad social.

Myriam Cardozo Brum en su artículo: **Responsabilidad Social Empresarial y Organizaciones no Gubernamentales en América Latina**, analiza la actitud de esas organizaciones frente a los problemas sociales de América Latina y los limitados avances en la materia, contrastando los esfuerzos con los de ONG's y la relativa despreocupación de gobiernos, empresarios y universitarios.

Isabel Font Playán, Patricia Gudiño Pérez, César Medina Salgado y Arturo Sánchez Martínez, en su artículo: **Responsabilidad Social Empresarial: un panorama general**, presentan una exploración del concepto, con el fin de mostrar el contexto general del fenómeno, el origen y evolución de las ideas que lo integra, las iniciativas más destacadas y se remarcan las áreas de oportunidad

Por su parte Alejandro Saldaña Rosas en su artículo **Responsabilidad Social y Empresarial: Hacia una agenda de investigación en México** señala que en México existe un incipiente desarrollo del tema y ello se explica por el poco interés en el mundo académico que redundo en nivel pobre de publicaciones y discusión y dificultades para la

implementación de la norma mexicana NMX-SAST-004-IMNC-2004, así como para la norma ISO 26000 finaliza señalando algunas líneas para conformar una agenda de investigación sobre el tema de RSE.

El grupo de trabajo del Tecnológico de Monterrey, Gloria Camacho, Consuelo García, Luis Portales y Osmar Arandia en su trabajo intitulado **Instrumento de evaluación de sustentabilidad y responsabilidad social en pymes** hace un análisis de la metodología y los instrumentos que se utilizan como métricas para evaluar la responsabilidad social y la sustentabilidad en las organizaciones y posteriormente, proponen un instrumento de evaluación para medir la sustentabilidad empresarial de las pequeñas y medianas empresas en México.

Rafael Arrazate plantea en su artículo **Responsabilidad social en el sector bancario: un estudio de caso** revisa una parte teórico-conceptual de los aspectos de la responsabilidad social de las organizaciones así como algunas premisas del sector bancario y en particular de un grupo específico, sobre el cual detalla los indicadores de desempeño económicos, sociales, humanos y ambientales. Concluye que las organizaciones bancarias han priorizado la dimensión económica, en detrimento de las dimensiones social, humana y ambiental.

Finalmente Juan Manuel Herrera, Ma. Elba Ortiz y Francisco Guzmán en su artículo **Líderes dentro de un sistema de seguridad industrial de Pemex. Veracruz, México. Un estudio de caso** presentan los resultados de la aplicación y puesta en marcha de un Sistema de Seguridad Industrial (SSPA) en

el cual se demuestra que las actitudes hacia el liderazgo por parte de un grupo de trabajadores pertenecientes a Pemex Petroquímica, se pueden modificar por medio del curso de Promotores Líderes, como parte de la implantación del

sistema citado, en el cual se puso énfasis sobre el desempeño de los trabajadores frente el cambio observando las actitudes de los trabajadores hacia los líderes de sus grupos de trabajo.

Principios éticos y responsabilidad social en la universidad

Marisa Ysunza Breña*

Jorge Molina*

*“no hay círculo vicioso:
la ética sirve de base a la actitud racional”*
(Mariano Artigas, Lógica y ética en Karl Popper)



RESUMEN

Cuando se ejerce la responsabilidad social, la atención de una organización se centra en su contribución al desarrollo sustentable, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Para ello el comportamiento de la organización debe ser congruente con principios éticos que sustentan sus acciones y decisiones. Esta consideración reaviva, hoy día, nuestra atención hacia el papel que juegan los principios éticos en la orientación “hacia la sustentabilidad” que pretende ser el compromiso de una organización particular: la universidad pública y, específicamente, la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM).

El trabajo da cuenta de esfuerzos y acciones de la UAM para orientar su quehacer hacia la sustentabilidad y reflexiona acerca del concepto de Responsabilidad Social: su relación con la noción de sustentabilidad y los principios éticos que, habiendo sido adoptados como punto de partida en la elaboración de la norma internacional ISO 26000, favorecen la reflexión crítica sobre las decisiones y el comportamiento de nuestra Universidad como organización, y de nosotros mismos en tanto miembros de dicha organización.

* Profesores-Investigadores de la UAM Xochimilco

ABSTRACT

When practicing social responsibility, organizations focus on their contribution to sustainable development including health and the welfare of society. To achieve this end, organizations must be consistent with the ethical principles that support their actions and decisions. It is this fact that brings our attention to the role of these principles in the commitment with “sustainability” of a specific type of organization: public universities and the Universidad Autonoma Metropolitana (UAM), in particular.

This article recounts efforts and actions taken by the UAM in order to line up its activities toward sustainability, at the light of the concept of Social Responsibility, its relationship with the notion of sustainability and the ethical principles stated in the ISO 26000 standard (in process), favoring a critical view on the decisions and behavior of our university, as an organization, and of ourselves, as members of it.

Palabras clave: Sustentabilidad, responsabilidad social, principios éticos y universidad
Key words: Sustainability, social responsibility, ethical principles and university.

Introducción

EL RUMBO HACIA LA SUSTENTABILIDAD

Hace ya más de un lustro que, en las distintas Unidades académicas de la UAM, se realizan esfuerzos por orientar su quehacer hacia la sustentabilidad. Entre las propuestas y experiencias que circulan entre nosotros destaca la iniciativa del Rector General para la elaboración del Plan Institucional hacia la Sustentabilidad (PIHASU, septiembre, 2006), así como el trabajo que desde 2005 desarrollan las distintas Unidades tales como: las acciones derivadas del Plan institucional hacia la sustentabilidad 2008-2014 de la UAM-Azcapotzalco; el Plan 2009-2012 por una Unidad Sustentable de Xochimilco; el reconocido trabajo de investigación al respecto de la UAM-Iztapalapa; la vocación medioambiental con la que nació la Unidad Cuajimalpa; la realización del Encuentro de Sustentabilidad (marzo, 2009); los talleres preparatorios del *Foro UAM de Sustentabilidad* (julio); la Reunión 2009 de dicho Foro (septiembre); y la aprobación, con base en el Acuerdo 07/2009 del Rector General, del proyecto de Red temática de Sustentabilidad cuya misión se dirige a la promoción de principios y valores que impulsan una cultura de la sustentabilidad así como a la realización de proyectos que incidan en el análisis y la atención de problemas asociados al desarrollo de los sistemas socioambientales.

El PHIASU pretende, como objetivo general, guiar a la comunidad universitaria hacia el desarrollo de una cultura de sustentabilidad que enriquezca nuestro quehacer universitario y aspira a convertir a la UAM, no sólo en un agente promotor, sino en actor y ejemplo de sociedad sustentable (PHIASU, 2006:27) partiendo de la premisa

de que la universidad sustentable es aquella que genera conocimiento y actúa con responsabilidad social (Cedillo, 2008). La institución considera este reto como un momento de oportunidad para llenar un nicho emergente y muy amplio en la Educación Superior en el país, y transformar a la UAM en un referente del movimiento hacia la sustentabilidad. Asimismo, se postula que este plan sería un mecanismo para revitalizar la vida académica de la institución y el compromiso de la comunidad universitaria con su entorno (PHIASU, 2006:15).

En este contexto adquiere gran relevancia potenciar y armonizar los esfuerzos de la comunidad y de las dependencias universitarias; conocer y dialogar sobre el trabajo y las acciones que se desarrollan en torno al tema; constituir una red de investigadores que articule su quehacer; identificar los enfoques y las premisas que fundamentan esos trabajos y acciones universitarias en torno a la sustentabilidad y, por supuesto, propiciar la discusión en torno a los valores y los principios éticos con los cuales la Universidad pretende contribuir a la sustentabilidad en el país.

La preocupación institucional de la UAM por implicarse con la dimensión de la sustentabilidad se inserta en el clima internacional de la respuesta que, en distintas partes del planeta, ofrecen las instituciones de educación superior para el fomento del desarrollo sustentable; en el imperativo de cumplir con la responsabilidad social que toda institución de educación superior tiene de crear y promover la conciencia social, y en el compromiso de buscar el cambio de valores, actitudes y comportamientos de la comunidad universitaria (PHIASU, 2006).

En estas condiciones, se impone la tarea de

identificar, seleccionar e incorporar, dentro de la estructura y de la ideología institucional -en su misión y su visión y en sus procedimientos de planeación- el conjunto de conceptos, principios y valores que la UAM asumirá en su compromiso y su acción hacia la sustentabilidad. "Sólo de esta manera, al quedar reflejada esta visión en el más alto nivel institucional se estará enviando una clara señal a la comunidad universitaria que se involucre y se comprometa con las iniciativas de la institución" (PHIASU, 2006:27).

En definitiva, "conducir a la UAM hacia un perfil elevado de sustentabilidad implica promover un cambio en la cultura organizacional de la institución. Una transformación de esta naturaleza requerirá apoyarse en un conjunto nuevo de creencias, valores y principios que, a su vez, orienten y den sentido, en la comunidad universitaria, al desarrollo de nuevas aptitudes y actitudes, así como de nuevas perspectivas para mirar, reflexionar e intervenir la realidad" (PHIASU, 2006:21).

I. Una brújula hacia la sustentabilidad: los principios éticos

Cabe aquí una primera reflexión: ¿cuál es el ámbito específico en el que una institución de educación superior contribuye al logro de un estado de sustentabilidad de la sociedad y del planeta en general? ¿Cuál es la responsabilidad de una organización de este tipo por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente?

Al elegir una orientación hacia la sustentabilidad como parte de su marco conceptual, una universidad

reconoce y se compromete con su papel como agente activo en la construcción de una sociedad más sustentable. Este compromiso obliga a la institución a predicar con el ejemplo, razón por la cual también se compromete a establecer una relación armónica con su propio entorno natural y humano, así como a incorporar los conceptos, creencias, valores y principios de la sustentabilidad en su ejercicio docente, de investigación, de extensión universitaria y de gestión del campus.

¿Tiene la UAM reconocidos, debatidos, socializados estos valores y principios que orienten el rumbo de su quehacer hacia la sustentabilidad? En un anexo, el PHIASU ofrece un conjunto preliminar de valores y principios "de una posible orientación hacia la sustentabilidad". Entre los primeros, destaca el valor que se otorga a la diversidad biológica y cultural, al compromiso con las generaciones futuras, al derecho de cada comunidad socio-ecológica para desarrollar sus soluciones locales y a su responsabilidad con la sustentabilidad global del planeta. En cuanto a los principios, éstos son de índole estructural y operativa - más que de naturaleza ética- y se enuncian en un lenguaje amplio y general como, por ejemplo: orientar el desarrollo hacia mejorar la calidad de vida de la población; articular estrategias de cooperación internacional para la resolución de los problemas globales; crear mecanismos de justicia y equidad en la distribución de los beneficios y costos del desarrollo; aparejar al avance científico y tecnológico un avance en el nivel de conciencia y responsabilidad; desarrollar una cultura ambiental y comprometer la participación ciudadana; restaurar los ecosistemas dañados para garantizar su salud e integridad; reducir, re-usar y reciclar los residuos generados por el hombre; pensar global

y actuar localmente y un largo etcétera (PHIASU, 2006:38).

Aun cuando estos principios pueden ofrecer una guía para acciones específicas que la universidad puede emprender en el camino de la sustentabilidad, son los principios de naturaleza ética los que aquí se convoca a analizar¹.

Para ello, debemos primero reconocer que es a través de sus acciones y decisiones, y no en función de su discurso, que la universidad favorece –o no– el desarrollo sostenible. En otras palabras, decimos que la universidad contribuirá a la sustentabilidad a través de las acciones que demuestren su responsabilidad social.

¿Qué es la Responsabilidad Social? Al igual que el concepto de sustentabilidad, éste no cuenta con una acepción universalmente aceptada. En fechas recientes, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés), pretende una construcción consensuada acerca del significado del término, en el desarrollo del estándar internacional ISO 26000². En México, siguiendo las mismas directrices que marca la ISO, el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) define la Responsabilidad Social como: “la

responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad, la economía y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que: contribuya al desarrollo sostenible; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones” (INMC, 2009:11)³.

Cuando se ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es aumentar al máximo su contribución al desarrollo sustentable y al bienestar de la sociedad. Para ello el comportamiento de la organización debe regirse por normas, guías o reglas congruentes con principios de buena conducta aceptados para diversos escenarios o situaciones específicas, aun en situaciones de crisis (IMNC, 2009). Estos principios éticos son considerados como la base fundamental para el comportamiento y la toma de decisiones en la organización.

Si bien no existe una lista exhaustiva de principios para la responsabilidad social, existen algunos que se

¹ Por su definición etimológica, la ética es una teoría de hábitos y costumbres. El término proviene del griego “ethos” (carácter, temperamento, hábito, modo de ser) y hace hincapié en un modo de conducta que es adquirido por medio del hábito y no por disposición natural.

² Para ello, ha reunido a más de 400 expertos de más de 80 países y 40 organizaciones relacionadas con el tema, que pretenden representar los intereses de seis grupos: gobierno, ONG’s, industria, trabajadores, consumidores, y académicos, investigadores, servicios y otros. El proceso de consulta y consenso requiere, a su vez, de la formación de Comités Espejo en cada uno de los países participantes. En el caso de México, el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) ha sido el encargado de integrar dicho comité, y ha iniciado un esfuerzo paralelo para la preparación de una norma que establezca las directrices y los requerimientos para un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social (NMX-SAST-004-IMNC-2009).

³ El trabajo desarrollado por el grupo responsable de la elaboración de la ISO 26000 y por el Comité Espejo de México, parte de manera explícita de la propuesta de la Comisión Brundtland (1987), considerada como la visión clásica del desarrollo sustentable. Este discurso representa una aproximación a la sustentabilidad catalogada como “suave o débil” cuyo carácter, eminentemente político, “surge como un intento por tender un puente entre las preocupaciones ambientales relacionadas con las consecuencias ecológicas de las actividades humanas -contaminación y agotamiento de los recursos no renovables- y las inquietudes socio-políticas ligadas a los temas del desarrollo -sobrepoblación, patrones dispendiosos de consumo, etc.” (PHIASU, 2006:35). No es objeto de este trabajo discutir en torno de los discursos alternativos sobre el concepto de sustentabilidad.

consideran generales y básicos para que sean adoptados y puestos en práctica por las organizaciones que pretenden contribuir con su quehacer al desarrollo sustentable, y que han sido enunciados de la siguiente manera⁴:

1. Responsabilidad consecuente de la organización por sus impactos
2. Transparencia en sus decisiones, actividades e impactos
3. Comportamiento ético de la organización en todo momento
4. Respeto, consideración y respuesta a sus partes interesadas
5. Aceptación y respeto al estado de derecho
6. Respeto por la normativa internacional de comportamiento
7. Respeto y reconocimiento de los derechos humanos y de su universalidad.

Sin desconocer la relevancia de todos y cada uno de estos principios hemos elegido, para provocar la discusión, los que desde nuestro punto de vista, nos interpelan profundamente como universitarios porque provocan y estimulan una reflexión crítica y autocrítica acerca de nuestro quehacer como académicos y del comportamiento global de la universidad.

A continuación se hace una breve presentación de

cuatro principios, con la intención que, consideramos, pueden resultar detonantes poderosos del debate acerca de la responsabilidad social de la UAM. En cada caso se presenta el principio, tal y como ha sido enunciado en los borradores de la ISO 26000 y de la norma mexicana, y se aventuran inquietudes y preguntas con la intención de que generen una reflexión crítica y autocrítica acerca del comportamiento de la UAM y de nuestro propio comportamiento como miembros de la UAM⁵.

1. Respeto, consideración y respuesta a sus partes interesadas.

“La organización respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas”

En el caso de muchas organizaciones, sus objetivos suelen estar limitados a los intereses de sus respectivos dueños, miembros o clientes. Sin embargo, otros individuos o grupos también pueden tener derechos, exigencias o intereses específicos, que deben ser tomados en cuenta por la organización que aspira a un comportamiento socialmente responsable. Estas personas o grupos constituyen, de manera colectiva, las denominadas partes interesadas de una

⁴ Los términos que utiliza el ISO/TMB WG SR para identificar los principios generales de la responsabilidad social son: Accountability, Transparency, Ethical behaviour, Respect for stakeholder interests, Respect for the rule of law, Respect for international norms of behaviour, Respect for human rights (ISO/TMB/WG SR, 2008:9-13). Este es un documento sujeto a revisión y cambio y no una Norma Internacional vigente. La traducción que aquí utilizamos es parte del borrador de trabajo de la Norma Mexicana de carácter voluntario que actualmente realizan y revisan los integrantes del INMC/COTENNASST/SC 4 correspondiente; por lo tanto, también está sujeta a cambios y no puede hacerse referencia a esta Norma Mexicana hasta que la publicación de su declaratoria de vigencia sea realizada por la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía.

⁵ En este trabajo no se abordan los tres últimos principios, pero a continuación se presentan sus enunciados. El principio: Respeto y reconocimiento de los derechos humanos y de su universalidad, está formulado de la siguiente manera: “La organización respeta los derechos humanos y reconoce su importancia y universalidad”); el de Aceptación y respeto al estado de derecho dice: “La organización acepta que el respeto al estado de derecho es obligatorio”) y, por último, el principio de Respeto por la normativa internacional de comportamiento está expresado así: “La organización respeta la normativa internacional de comportamiento, adhiriéndose simultáneamente al principio de respeto al estado de derecho”.

organización (*stakeholders*). En este sentido, la organización demuestra compromiso al:

- Identificar a sus partes interesadas; ser consciente y respetuosa de sus intereses y necesidades; responder a las inquietudes que manifiestan; reconocer y respetar sus derechos legales y sus legítimos intereses;
- Entender que las partes interesadas pueden tener un profundo efecto en la habilidad de la organización para cumplir con sus objetivos, y evaluar y tomar en cuenta su capacidad relativa para involucrarse con la organización;
- Tener en cuenta la relación que existe entre los intereses de las partes interesadas, los intereses generales de la sociedad y los del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización.

Existen, sin duda, diferencias entre la manera en que da cumplimiento a este principio una organización, por ejemplo, industrial y una institución como la universidad, que se pretende crítica y socialmente responsable. Sin embargo, el principio es válido en una y otra situación y de su consideración se derivan preguntas y motivos de análisis crítico de la actuación de la institución, tales como los que se esbozan a continuación:

- ¿Muestra la UAM una preocupación genuina por sus grupos de interés?
- ¿Tiene identificados a sus grupos de interés? ¿Quién y cómo los identifica?
- ¿Cómo toma en cuenta la Universidad los intereses de los alumnos, los profesores y los trabajadores; de la comunidad en la que está inmersa, de sus diversos proveedores, del gobierno y otros grupos de interés?

¿Cómo responde a los intereses de sus grupos de interés?
 ¿Logra la universidad conciliar los intereses de los estudiantes, los maestros, los trabajadores, los del país y los de la humanidad?

1.1. Responsabilidad consecuente de la organización por sus impactos

“La organización se responsabiliza por el impacto de sus decisiones y actividades, en el medio ambiente, la sociedad y la economía”.

Este principio implica que la organización responde ante la sociedad en general y ante aquellos que resultan afectados por sus decisiones y actividades, y que acepta un escrutinio y asume el deber de responder a ese escrutinio por el derecho de las partes interesadas que se ven o pueden verse afectadas.

De acuerdo con este principio, una organización asume su responsabilidad por los resultados de sus decisiones y sus actividades, incluyendo las consecuencias no intencionales o imprevistas. Asimismo, reconoce sus errores y el impacto que éstos tienen en la sociedad, en la economía o en el medio ambiente, y toma las medidas necesarias para la reparación de cualquier daño causado y para evitar la recurrencia.

- A partir de este principio, es válido preguntarnos:
- ¿Cómo identifica la universidad el impacto de sus decisiones y sus actividades? ¿De qué manera se responsabiliza por ellas?
 - ¿A quién y cómo rinde cuentas la universidad?
 - ¿Toma medidas para prevenir y corregir efectos indeseados?

¿Cuáles?

¿Permite el escrutinio de sus partes interesadas, es decir: alumnos, trabajadores, académicos y la sociedad en general?

¿Qué impactos negativos genera la UAM sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente?⁶

¿Cómo contamina y deteriora el ambiente la gestión del campus?

¿Qué efectos produce en nuestros estudiantes el comportamiento de otros miembros de la comunidad universitaria: autoridades, docentes, trabajadores?

Y, por otra parte, ¿cuáles son las prácticas universitarias que repercuten en favor de la sociedad en general y de sus grupos de interés en particular? ¿Cómo impacta en sus grupos de interés más inmediatos? ¿Mejora la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria?

¿Contribuye su actividad a enfrentar los grandes retos sociales y económicos tales como la inequidad en la distribución de la riqueza, la injusticia social, la inequidad de género, entre otros?

1.2 Transparencia en sus decisiones, actividades e impactos.

“La organización es transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad, la economía o el medio ambiente”.

De acuerdo con este principio, “la organización revela de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente, la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente. Esta información debe ser fácilmente entendible, disponible y directamente accesible para aquellos que han sido o podrían ser afectados de manera significativa por la organización. Debe ser oportuna, basada en hechos y presentada de una manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud, el impacto de las decisiones y acciones de la organización sobre sus respectivos intereses” (INMC, 2009:12)⁷.

Si bien es cierto que la búsqueda de la transparencia es un imperativo actual en las instituciones de educación superior, caben las interrogantes acerca del comportamiento transparente de la UAM en cuanto a, por ejemplo, los criterios y los procedimientos que se utilizan en la institución para identificar, seleccionar, involucrar y comprometerse con sus partes interesadas o sobre la manera en la que la Universidad toma sus decisiones, las implementa y las revisa, considerando la definición de roles y responsabilidades así como las formas de rendir cuentas en los diferentes niveles de la institución.

Uno de los mecanismos más favorecidos por las organizaciones para demostrar el apego a este principio es

⁶ Una reflexión que puede surgir a partir del principio de responsabilidad consecuente de la organización por sus impactos (*accountability*) puede dirigirse, por ejemplo, a la actividad docente modular y a los resultados que pueden provocar las actividades de nuestros estudiantes. ¿Qué sucede si, suponiendo que son “participes y responsables de su formación” y, pretendiendo que conjuntamos el servicio, la docencia y la investigación, salen a distintos espacios sociales a realizar su investigación modular sin la preparación adecuada y suficiente para prevenir y evitar que se afecten los intereses de los individuos, grupos o comunidades en donde llevan a cabo su ejercicio escolar?

⁷ Cabe señalar que el principio de transparencia no requiere que se haga pública la información registrada o legalmente protegida o aquella que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.

el denominado “Reporte de Sustentabilidad” a través del cual la institución da respuestas, a sus grupos de interés y a la sociedad en general, a interrogantes como las antes planteadas. En esta labor se vale de indicadores de desempeño para cada actividad, que permiten medir su avance en el tiempo, así como compararse con otras instituciones de la misma naturaleza. Además, para asegurar la transparencia, la información debe ser generada por un sistema cuyos resultados reflejen apropiadamente el desempeño de la universidad en aquellos campos en los que actúa, se implica o incide.

Preguntemos, entonces:

- ¿Informa la universidad de manera transparente, sus decisiones y el impacto que éstas tienen o pueden tener sobre sus grupos de interés?
- ¿Qué actividades -dentro de su labor académica, de investigación, de extensión universitaria y de gestión del campus- son reportadas por la universidad? ¿Qué indicadores utiliza para ello?
- ¿Quién o quiénes son los destinatarios del reporte que ofrece la universidad acerca de sus actividades?
- ¿Debiera la universidad ofrecer a sus grupos de interés y a la sociedad en general un reporte de sustentabilidad?

II. Comportamiento ético de la organización en todo momento

“La organización debe comportarse en forma ética en todo momento”.

El texto de la norma establece que el comportamiento de la organización debe estar basado en la ética de la

honestidad, la equidad y la integridad. Esta ética, estos valores, implican una preocupación por las personas, los animales y el ambiente y un compromiso para atender los intereses de los grupos de interés.

Si la organización debe promover activamente una conducta ética; en el caso de la universidad esto se traduce en acciones como:

- El desarrollo de una estructura de gobierno que ayude a promover el comportamiento ético dentro de la institución y en sus interacciones internas y externas;
- La definición y clara comunicación del comportamiento ético que se espera de sus autoridades, de todos los miembros de la comunidad universitaria, del sindicato, de proveedores y contratistas y, particularmente, de aquellos que tienen la oportunidad de influir de manera significativa en los valores, la cultura, la integridad, las estrategias y la operación de la institución;
- La prevención y resolución de los conflictos de interés en la institución que pudieran promover un comportamiento no ético;
- El establecimiento de mecanismos para facilitar que se informe sobre violaciones de comportamientos no éticos sin miedo a represalias;
- El respeto al bienestar de los animales cuando las decisiones y actividades de la institución impactan su vida o sus condiciones de existencia.

Cada uno de estos enunciados conlleva una serie de decisiones que han de tomarse de manera democrática y en consulta con los grupos de interés, si es que se pretende mostrar congruencia con los principios de sustentabilidad que la Universidad ofrece promover. Así, por ejemplo, la definición de un código de ética que rijan las labores de la

institución, no puede ser resultado del esfuerzo aislado de un puñado de individuos, sino el acuerdo concertado de todos aquellos que forman parte de la universidad.

1. Un largo Itinerario

El propósito de este ensayo no es llegar a conclusiones sino iniciar reflexiones. Los principios éticos generales de la responsabilidad social de las organizaciones deben ser objeto de atención por parte de la comunidad universitaria si se pretende dirigir apropiadamente el rumbo de la UAM hacia la sustentabilidad.

Existen otros principios específicos que refieren a ámbitos diversos de la responsabilidad social tales como la gobernanza, los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas operativas justas, los consumidores y el desarrollo e involucramiento de la comunidad (IMNC, 2009). Estos principios también pueden estimular el análisis acerca de la dirección que toma y va tomando la UAM en su compromiso con la sustentabilidad y el comportamiento socialmente responsable. Por ejemplo, hasta hoy, ¿sus esfuerzos están más orientados al cuidado del ambiente que a la innovación en la formación de los

estudiantes que son, en definitiva, sus principales consumidores y grupo de interés? ¿Cómo avanzar en las múltiples dimensiones de la responsabilidad social de la universidad, de manera cada vez más equilibrada y consensuada?

La incorporación y sensibilización de la comunidad universitaria hacia los temas de sustentabilidad, así como una oferta de acciones que despierten su interés y los involucren en un proceso de cambio cultural, ofrecerá mayores posibilidades de que se cumpla con los objetivos establecidos para la construcción de una universidad sustentable (UAM-X, 2009).

Una noción compartida de Responsabilidad Social Universitaria ha de lograr que el conjunto de acciones que realiza la UAM sean resultado de un proyecto institucional comprometido de manera explícita y contundente con valores y principios que buscan el bienestar de los seres humanos y la consolidación de una sociedad más justa y equilibrada, con objetivos de largo plazo que permitan alcanzar las condiciones necesarias y suficientes, para que este planeta Tierra sea un hogar confortable para las futuras generaciones.

Bibliografía

- Cedillo, T. (2008) Avanza el Plan Institucional Hacia la Sustentabilidad de la UAM. Hábitat, 26, Semanario de la UAM, 6 de mayo de 2008
- IMNC (2009) BT3-NMX-SAST-004-IMNC-2009-Sistema de gestión de responsabilidad social – Requisitos y recomendaciones para su implementación. México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación.
- ISO/TMB/WG SR (2008) Guidance on Social Responsibility, Committee Draft ISO/CD 26000, disponible en:
 - http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/ISO_CD_26000_Guidance_on_Social_Responsibility.pdf?nodeid=7795973&vernum=0 (Acceso el 15 de julio de 2009)
- Martínez, O. F. y Picco J. E. Responsabilidad Social de las Universidades, disponible en:
 - http://www.cedus.cl/files/Responsabilidad_Social_de_las_Universidades-JE_Picco_y_OF_Martinez.pdf (Acceso el 20 de julio de 2009).
- PIHASU (2006) Plan Institucional hacia la sustentabilidad de la Universidad Autónoma Metropolitana. México: UAM, Rectoría General.
- UAM-X (2009) Plan por una Unidad Xochimilco Sustentable 2009-2012. México: UAM-Xochimilco.

Rumbo al desarrollo de comportamientos con responsabilidad social en las organizaciones (RSO)

Hilda Teresa Ramírez Alcántara*



RESUMEN

Los cambios y nuevos desafíos del ambiente mundial y el desarrollo de nuevas formas de organización llevan a la búsqueda de innovaciones para ser productivo, socialmente responsable, sostenible y competitivo. Hoy en día es esencial centrarse en las cuestiones sociales y ambientales. La transformación socioeconómica de las organizaciones debe ser conducida a la relación productiva de los valores sociales y económicos, a fin de superar el valor humano. El estudio de la responsabilidad social de las empresas debe desarrollarse dentro de un marco sistemático y global a fin de tener una relación adecuada con el entorno en el que se desarrolla. Hoy en día, el mundo entero está viviendo una crisis financiera y sanitaria, que tiene un efecto en las estrategias y comportamientos de las organizaciones y la sociedad. Como resultado, las mejores prácticas administrativas son las que se promueven en el desarrollo de conductas de responsabilidad social.

* Profesora Investigadora de Departamento de Producción Económica de la Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco

ABSTRACT

The new changes of the global environment challenge and develop new ways of organizational innovation in the pursuit of being productive, socially responsible, sustainable, and competitive. Nowadays it is essential to focus on social and environmental issues. The socioeconomic transformation of organizations must be led to the productive connection of the social and economic values in order to transcend the human value. The study of corporate social responsibility must be developed within a systematic and holistic framework in order to have an appropriate connection with the environment in which it is developed. Nowadays, the whole world is living a financial and sanitary crisis that has an effect on the strategies and behaviors of the organizations and society. As a result, the best administrative practices are the ones that are promoted towards the development of social responsibility behaviors.

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa, ética, desarrollo sustentable, estudios organizacionales, corrupción y prácticas administrativas

Key words: Corporate Social Responsibility (CSR), ethics, sustainable development, Organizational studies, Corruption and administrative practice

Introducción

Los cambios del entorno global desafían y desarrollan nuevas formas de innovación organizacional en la búsqueda de ser productiva, socialmente responsable, sustentable y competitiva. Actualmente debe darse prioridad a lo social y ambiental. La transformación socioeconómica de las organizaciones debe orientarse hacia el encadenamiento productivo de los valores económico y social para trascender en el valor humano. El estudio de la Responsabilidad Social de las Organizaciones (RSO) debe desarrollarse en el marco sistémico y holístico para la adecuada conexión y atención con el entorno en el que se desenvuelve. En la actualidad el mundo se encuentra en crisis financiera y sanitaria que repercute en el quehacer de las estrategias y comportamientos de las organizaciones y de la sociedad.

Las mejores prácticas administrativas son las que se promueven rumbo al desarrollo de comportamientos con responsabilidad social. Actualmente los acontecimientos políticos, económicos, sociales, sanitarios y tecnológicos en el mundo han llevado a los países, organizaciones y personas a repensar en los procesos de cambio, transformación e innovación con responsabilidad social. El presente trabajo tiene como propósito reflexionar en algunas ideas que respondan a la pregunta *¿Cuál es la responsabilidad de la organización para contribuir a mejorar a la sociedad, organizaciones y personas?* Es por ello que este trabajo se inscribe en el esfuerzo de contribuir a dar visibilidad a la necesidad de prácticas administrativas y políticas públicas que promueven el desarrollo de comportamientos con responsabilidad social.

I. Análisis de la responsabilidad social desde los estudios organizacionales (EO) y la administración

La organización fue el primer elemento organizativo utilizado por el hombre, y actualmente se estudia la responsabilidad social de las organizaciones desde la mirada de los Estudios Organizacionales y la Administración.

Los Estudios Organizacionales (EO) han adquirido una gran importancia a partir de la década de los sesenta en Europa, principalmente en Inglaterra y Francia. Desde esta fecha ha dominado el pensamiento organizacional anglosajón, pero sobre todo de Estados Unidos. En América se han desarrollado grupos de investigación en (EO) donde destacan algunos países de América Latina (México, Brasil, Colombia y Venezuela). Actualmente los (EO) son una nueva fuente de conocimiento para la investigación y un campo fértil para el conocimiento de los modelos y prácticas organizacionales. La Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) fue pionera en México desde 1995. Los (EO) proveen importantes insumos a la disciplina de la Administración consistentes en marcos teórico-metodológicos que le permiten comprender la naturaleza y el contexto de las organizaciones. Tanto la Administración como los (EO) constituyen puntos de encuentro entre diversas disciplinas interesadas en las organizaciones.

La Administración se ha esforzado por operacionalizar aportaciones de diversas disciplinas como: la psicología, sociología, economía, antropología, ciencia política, derecho y humanidades (caso de la ética), con el propósito de contribuir a mejorar el desempeño de las organizaciones.

Los (EO) han buscado identificar y aglutinar todo conocimiento que se oriente a una comprensión de lo que son las organizaciones. Su aspiración es constituirse en una alternativa articuladora/integradora en casos concretos, que toman como campo de estudio a las organizaciones. Y su valor consiste en ilustrar el poder explicativo de argumentación teórica. Y la Administración operacionaliza modelos teóricos en metodologías, técnicas y herramientas.

A continuación analizamos el concepto de Responsabilidad Social desde la mirada de la Administración y de los Estudios Organizacionales.

Actualmente el concepto de Responsabilidad Social Empresarial de las Organizaciones (RSO) es una de las preocupaciones centrales de la ciencia administrativa. La Administración, al igual que muchas otras actividades humanas, comenzó a verse influida e impulsada por la ciencia. Lamentablemente, en la mayoría de los casos, esa influencia ha sido con la conceptualización de una ciencia ausente de RSO y de una ética muy limitada.

El concepto de "racionalización" fue adoptado por la Administración Científica de Taylor, que estuvo principalmente orientado por los requerimientos de la revolución industrial, considerando los procesos productivos como una maquinaria economizadora que busca aumentar la producción por unidad de esfuerzo humano. Esto originó, entre otras cosas, a la conceptualización de la organización formal y a la de los trabajadores como un "hombre económico" cuya iniciativa se mueve sólo por aspectos económicos. Se consideró así la organización industrial y al hombre como máquinas, de manera congruente con la revolución industrial. A la evolución del conocimiento sobre la administración

moderna de las organizaciones siguieron otros esfuerzos científicos, que pusieron en evidencia lo limitado de la conceptualización anterior y que comenzaron a remarcar la importancia de ampliar la conceptualización del trabajador. El movimiento de Relaciones Humanas promovió que la administración reconociera la importancia de considerar a los trabajadores como individuos que tienen necesidades y deseos, tomar éstos en cuenta, y satisfacerlos produce en el trabajador un mayor compromiso que contribuirá al logro de los objetivos de la organización y por ende al incremento de la productividad. En la interacción sistémica de todos estos elementos, este movimiento enfatizó la promoción del surgimiento de la organización informal. Para ganar la cooperación de los trabajadores en la persecución de sus objetivos, la administración debe tratar de entender y satisfacer la naturaleza "no racional" de los aspectos psicológicos y culturales de los trabajadores en vez de diseñar el trabajo acorde simplemente a los dictados formales de la organización. Si bien es cierto que el movimiento de relaciones humanas amplió la conceptualización del trabajador, para que no fuera sólo considerado como una máquina económica, a fin de cuentas, su preocupación se tradujo en considerar nuevos factores que contribuyeran a mejorar la eficiencia productiva con base en el trabajador para maximizar las ganancias y al igual que en la administración científica, pero del mismo modo, esta situación contribuyó, en la mayoría de los casos, a que los valores éticos, alcanzara de manera limitada a los trabajadores y contribuyera más a la reproducción y acumulación del capital.

Como una posición intermedia a las dos anteriores, surgió la conceptualización del "Comportamiento

Administrativo”, impulsada por H. Simon entre otros, como una respuesta también, a la imposibilidad real de la aplicación del concepto de “racionalidad”. El Comportamiento Administrativo (CA) formuló su propuesta, argumentando la falta de la construcción de una teoría para la administración con bases más científicas que permitieran la observación del comportamiento humano, elaborar enunciados o hipótesis que se pudieran sujetar a comprobación empírica. Así se dio paso a promover, la importancia de la toma de decisiones para la administración, resaltando el concepto de “racionalidad limitada” en que el comportamiento administrativo y las decisiones buscan alcanzar resultados “satisfacientes” en vez de “maximizantes”, correspondiendo de mejor manera a las situaciones más reales de las organizaciones. Aunque el movimiento de (CA) representó un gran avance con respecto a los dos esfuerzos anteriores, también científicos a su manera, en lo que respecta a los valores éticos del bien, no representó ningún cambio sustantivo, salvo el atenuar las aspiraciones maximizantes y sustituirlas por la obtención de resultados satisfactorios.

A estos tres movimientos surgidos en la construcción de la administración, han seguido diversos esfuerzos científicos y técnicos que han contribuido significativamente, como los de la sociología con su impulso a los (EO), los de la economía impulsando la consideración de las decisiones económicas y financieras y los de las ingenierías con la generación de las ciencias y tecnologías de la información y la comunicación, entre otros.

Sin embargo la mayoría de todos esos esfuerzos influidos primordialmente por el modo de hacer ciencia

estuvieron separados del cuestionamiento de la RSO, de la ética y del desarrollo sustentable. Es cierto que ha habido avances, los trabajadores han mejorado, pero la mayoría de ellos ahora se enfrentan al desempleo, la corrupción, la marginación y la desigualdad marcan a la humanidad y la biosfera se ha puesto en caminos críticos de extinción.

La RSO es un tema importante a considerar en la función administrativa, ya que una empresa no solamente es responsable de producir bienes o servicios de calidad que satisfagan las necesidades y deseos de los clientes o de maximizar su rendimiento económico, sino también tiene responsabilidades con la sociedad en donde se encuentra con sus propios trabajadores.

Para Henri Savall “la responsabilidad social es una auténtica hipótesis de trabajo que apunta a consolidar la capacidad de supervivencia y de desarrollo económico sustentable de la empresa (nivel micro), del sector de actividad y de la cuenca de empleo (nivel meso) o de la nación (nivel macro), dentro del espacio socioeconómico, delimitado por los principios de la eficacia, eficiencia, ontología y de ética” (SAVALL, 2003: 3).

La Comisión Europea define a la responsabilidad social como la integración voluntaria, por parte de las empresas y de las organizaciones, por las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores (*stakeholder*).

La RSO implica el compromiso de que las organizaciones se ocupen de su papel en la sociedad de manera responsable y sostenible. Ese compromiso puede incluir una serie de principios voluntarios, más allá de las exigencias legales estipuladas, con los que se busca que la

empresa tenga una repercusión positiva en las sociedades donde desarrolla sus actividades. La RSO es la relación global de la organización con todas las partes a las que atañen sus actividades. A través de prácticas eficaces de relaciones con sus interlocutores (*stakeholder*).

Con la RSO, las organizaciones alcanzarán un equilibrio entre los imperativos económicos, medioambientales y sociales, responderán a las expectativas, reclamos e influencias de las partes implicadas y sostendrán el valor de los accionistas.

Por lo tanto la administración de cualquier organización debe estar consciente que tiene una responsabilidad social y que debe cumplir satisfactoriamente con objetivos económicos y sociales tanto externos como internos. El objetivo económico externo es producir bienes y servicios de calidad que satisfagan necesidades de la sociedad y el interno es generar el máximo valor agregado y distribuirlo equitativamente entre sus integrantes.

En cuanto a los objetivos sociales, el externo es contribuir al desarrollo integral de la sociedad a la que sirve y el interno es contribuir al pleno desarrollo de sus integrantes, propiciando tanto su bienestar como su desarrollo humano. Los objetivos económicos y sociales están inseparablemente unidos, por lo que la empresa debe buscar integrarlos armónicamente a su quehacer. Así asegurará su existencia, aumentará su productividad y permitirá el desarrollo humano de sus integrantes.

Lo anterior nos conduce a definir el concepto de Responsabilidad Social Sustentable (RSS). Henri Savall la define como "El nivel de responsabilidad compatible con la capacidad de autofinanciamiento de una organización

frente de su viabilidad, de su autonomía, y por lo tanto su razón de ser" (Savall, 2003: 4). El concepto anterior se debe enriquecer con la *generación de comportamientos éticos* de los factores de la organización, porque la falta de ésta genera desconfianza y repercute en el desempeño de las organizaciones.

Si bien es cierto que el papel fundamental de la empresa privada sigue siendo el de contribuir a la generación de riqueza de un país, pero también puede y debe participar en el desarrollo integral del país donde opera y de esta manera cumplir con su responsabilidad social.

La empresa social y ambientalmente responsable es la que se preocupa del bienestar de quienes trabajan en ella, desde el punto de vista de salud, seguridad e higiene, educación, remuneración justa, procesos de selección adecuado, respeto al ambiente, reducción de impactos negativos, ahorro de energía, uso de tecnologías limpias. Se preocupa en general por el bien común. Propicia el desarrollo de valores éticos que guían la conducta empresarial y la relación con su entorno; siempre con transparencia, honestidad y pertinencia. Establece fines estratégicos para mejorar y/o cambiar la imagen de la empresa, aumentar su competitividad, adaptar la administración a nuevos contextos que permita la mejora continua del desempeño ambiental y social.

Actualmente la Organización internacional para la Normalización, ISO, ha decidido emprender el desarrollo de una Norma Internacional que provea una guía para la Responsabilidad Social (RS). La guía ha sido publicada a comienzos del 2009, como ISO 26000, y es de uso voluntario, no incluye requisitos, y de esta manera, no es

una norma certificable. Para su desarrollo, existen diversas opiniones sobre cuál es el enfoque adecuado, desde una legislación muy estricta en un extremo, hasta una total libertad en el otro. Para ello, se está tratando de encontrar un punto medio que promueve el respeto y la responsabilidad basándose para su desarrollo en documentos de referencia conocidos pero sin limitar la creatividad y el desarrollo. En este sentido, en este trabajo pretendemos fomentar el compromiso voluntario con la Responsabilidad Social.

Es evidente una relación positiva entre crecimiento económico y calidad institucional. Al respecto Douglas North, premio Nobel de economía dice que las “instituciones se definen de manera amplia e incluyen todas las normas que gobiernan las acciones de los seres humanos” (D. North, 1990: 87). Son tres las variables más utilizadas para medir la calidad de las instituciones (H, Edison, 2003:36):

- 1) La calidad de la gobernabilidad, incluidos grados de corrupción, derechos políticos y barreras a las regulaciones, como falta de transparencia y rendición de cuentas, violencia e inestabilidad política y estado de derecho.
- 2) El grado en el que se otorgan protección a los derechos de propiedad y la aplicación efectiva de las leyes.
- 3) Los límites a los políticos (tanto institucionales como con impuestos a la élite política)

Debe haber una fuerte correlación entre políticas eficientes entre y calidad de las instituciones, pues la formulación y sustento de estas políticas requiere de instituciones sólidas. Los efectos de las políticas en el desarrollo se reflejan previamente en la calidad y la fuerza

de las instituciones. Las instituciones fuertes se logran mediante reformas a las que no muestran eficiencia y son de baja calidad; sin embargo el principal problema para implantar una reforma institucional es el poder de ciertos grupos de interés o potenciales perdedores, que se opondrían a los cambios y la evolución en las instituciones. El primer paso hacia un desarrollo sostenido es el reconocimiento de la importancia de construir instituciones adecuadas y fuertes que influyan en el mayor crecimiento, atracción de capitales y calidad de vida.

Un primer punto para desarrollar la responsabilidad social y el desarrollo sustentable acompañado por la construcción de instituciones fuertes es establecer un objetivo general claro. Una propuesta podría ser la elaboración, con una visión integral y una estrategia a largo plazo de políticas públicas para el desarrollo sustentable y la responsabilidad social.

Los objetivos sociales, económicos y ambientales, que implican una mayor cohesión no están en conflicto, son complementarios. No debe existir contradicción entre las mejoras al ambiente, la responsabilidad social y la búsqueda de una mayor eficiencia, productividad y la reducción de desigualdades individuales.

Ni el capital público ni el privado solos serían suficientes para completar una agenda de desarrollo integral; pero sin mejoras a la productividad no hay crecimiento y sin éste no se generan mayores recursos. Por lo tanto es necesario desarrollar un proyecto integral que considere:

- 1) La determinación de un marco regulatorio con objetivos comunes.
- 2) Crear una cultura de responsabilidad social y de

sustentabilidad; esto es educar a la gente y a las empresas para que aprendan a tomar decisiones encaminadas a los cumplimiento de los objetivos propuestos y a fomentar la participación ciudadana.

- 3) Invertir en educación, ciencia y tecnología, incluida la ambiental a largo plazo.

II. La ética como base de la RSO

La ética debe ser considerada por la administración como la base fundamental de las decisiones y actividades que se realicen, pues ésta le permitirá a la administración cumplir con su RSO de forma adecuada ya que una empresa que se sustenta en valores éticos será capaz de alcanzar sus objetivos económicos y sociales de forma eficaz y eficiente. De esta manera, contribuir significativamente a disminuir y/o eliminar los abusos hacia sus trabajadores proporcionándoles mejores condiciones físicas de trabajo, oportunidades de desarrollo y crecimiento de sus habilidades y competencias, seguridad para lograr sus objetivos personales, mejorar la calidad de vida de la sociedad mediante la producción de bienes y servicios y la creación de empleos de calidad. Para que una organización alcance los objetivos antes mencionados es necesario que cuente con una administración con integridad ética, crear una cultura organizacional proba, modificar, o cambiar esa cultura para dotarla de esos valores. Hay dos elementos, entre otros, que pueden ser la llave del cambio en las organizaciones: la educación o capacitación y el liderazgo

En materia de educación o capacitación, se podría incorporar, en primer lugar, el estudio de la Ética como disciplina en la formación de los administradores. Cosa

que, según Orellana, se da en muy pocas universidades, aunque en muchos casos se incluye de manera marginal en alguna otra asignatura. En segundo lugar, los valores morales y la Ética deberían integrarse como práctica cotidiana en todos los cursos que se dicten. Y en tercero, se deben preparar Códigos de Ética de la Administración en documentos que funcionen como verdaderos manuales operativos para actuar, desarrollando el valor de denunciar lo corrupto y no aceptarlo con indiferencia. La penetración de los valores éticos en la administración no debe entenderse como una labor de catequización, pues no se trata de ganar adeptos para una nueva religión, sino de divulgar los valores aceptados socialmente con la intención de que se arraigue en la cultura organizacional. Dos preocupaciones centrales deben ser de gran consideración en torno a un Código de Ética, por una parte el que se transforme en una declaración programática y una bandera reivindicativa de los derechos del administrador y por otra que se convierta en un mero ritualismo carente de contenido, aceptando las formas, pero ejerciendo costumbres que al margen del código ético puedan ser fuentes de corrupción. En este sentido, el Código de Ética no resuelve la corrupción en las organizaciones, pero junto con el control contable y jurídico, el control de gestión y una política de personal sana, puede construir una herramienta eficaz contra un mal que puede amenazar hasta la existencia misma de la organización.

El establecimiento del Código de Ética, sin constituir un cuerpo normativo de carácter legal, por lo menos inicialmente, deberá ser un instrumento que lleve a observar los actos de la administración desde una perspectiva diferente, contribuyendo a contrarrestar la corrupción, la

cual es fácil detener cuando comienza a corroer a la organización, pero que también es parte de la cultura, cuando esa corrupción se entiende como normal o imposible de evitar. Alguna de las partes deberá romper el círculo perverso que forma la cadena triangular Estado-Empresa-Mafia (Orellana, 2002:19).

En cuanto a liderazgo es imprescindible que el líder de la organización considere que tanto la ética como la RSO, son elementos que generan innovación, transparencia, eficiencia y rentabilidad, confianza, reputación y legitimidad, que conllevan a una mayor competitividad de las organizaciones y al desarrollo sostenible. El fomentar valores éticos dentro de la empresa permite que los integrantes de la misma, actúen de forma honesta y transparente, evitando de esta manera la práctica de la corrupción.

La corrupción, en la actualidad, parece ser una forma de comportamiento común de las personas en el ambiente político, pues el tema plaga la mayoría de los medios de comunicación, tanto impresos como electrónicos en todo el mundo. Pero ¿qué hay de las personas que se desempeñan en la administración, tanto pública como privada? ¿Se manifiesta solamente en los políticos? O ¿también se manifiesta en los administradores o en quienes aun sin disponer de un título universitario de licenciatura en administración se desempeñan en esos cargos? Sin duda alguna es fácil relacionar la corrupción en la administración pública, porque de una u otra manera hemos padecido en carne propia sus consecuencias. Pero ¿se dará de la misma manera en el sector privado? La falta de conocimiento, real o fingido, sobre la importancia de la consideración ética en nuestro actuar cotidiano, por una parte, y las

posibles repercusiones de actos y procesos de corrupción, por la otra, han propiciado que se llegue a ver la corrupción como algo natural, normal, aunque a través de ellos se ponga en peligro nuestro ser, existencia humana y de la naturaleza.

Es por ello que el estudio de la administración de las organizaciones, tanto desde el nivel individual como el grupal, debe coadyuvar en la difusión del conocimiento del concepto de la ética y del actuar con la consideración ética de las consecuencias, que permitan combatir la práctica de los actos y procesos de corrupción en todas sus posibles manifestaciones.

La complejidad del tema corrupción, debe considerarse como un primer acercamiento para explorar su relación con los conceptos de ética, RSE, desarrollo sustentable y administración, con la finalidad de encuadrarlos en diferentes niveles pragmáticos: desde el nivel del sistema general llamado sociedad, pasando por las organizaciones, hasta llegar al nivel que reviste mayor trascendencia para nosotros como docentes e investigadores; la formación del administrador. La corrupción en términos generales, en nuestra cultura occidental Aristóteles (Fis., V. 1, 225 a 17), la definición como un cambio que va de alguna cosa al no ser de ella, de aquí que la corrupción involucre descomposición, alteración, putrefacción, seducción, cohecho, arreglo, soborno, como algo dado o prometido para inducir el hacer algo con vistas a corromper el comportamiento de una persona, especialmente en su funcionamiento, para hacer algo ilegal o malo, algo tortuoso, sin escrúpulos, fraudulento, vicioso o abusivo, una mala costumbre.

La corrupción, como acto, estado o proceso de

corromper, de ser corrupto, conllevando el cambio del ser al no ser, forma parte, por tanto, de la consideración ética del bien y del mal, relacionándose con el involucramiento de la deshonestidad, como la falta de verdad, falta de confianza, sin integridad, torcido, sin base en carácter, depravado, pervertido, malévolo, decadente, pútrido, actuando por mercenarios motivos sin consideración de honor, derecho o justicia.

Así, los errores de comisión, omisión y los cambios que producen desviaciones entre lo deseado y lo que ocurre pueden encontrarse entrelazados estrechamente con posibilidades de corrupción, de ahí la relevancia en indagar su posible causalidad. Sin embargo, la corrupción conlleva más profundamente:

1. La comisión de una violación de deberes u obligaciones, los cuales pueden o no estar legalmente o reglamentariamente especificados;
2. El interés de algún agente al cual la corrupción sirve o beneficia y por lo que los intereses de otros son afectados; y
3. Quien induce la corrupción y quien la lleva a cabo son partes del mismo fenómeno,

Lo que *puede* ser considerado como corrupción, puede variar de cultura a cultura, dependiendo de la opinión pública, pero lo que *debe* ser considerado corrupto no debe variar de esa manera, ya que cualquier acto que obstruye el desarrollo individual, grupal, organizacional o social, a pesar de cómo la gente lo perciba, debe estar considerado como algo posiblemente corrupto.

En materia de administración pública, Heidenhammer hace notar que “las definiciones de corrupción tienden a referirse a uno de tres dominios

principales: un dominio jurídico (la corrupción como una infracción por parte de un servidor público); un dominio de mercado (la corrupción como un tipo de decisión económica tomada por un servidor público) y un dominio político (la corrupción como la subversión del interés público por intereses particulares). Evidentemente, estos dominios no se excluyen entre sí. Se podría decir que la especificación de lo que queremos decir cuando hablamos de corrupción ha dependido del enfoque disciplinario del analista y que se han tenido definiciones un tanto distintas cuando estas provienen de las ciencias políticas, del derecho o de la economía, lo mismo que también varían las definiciones cuando provienen de una tradición weberiana, que cuando salen de una teoría de opción racional o del marxismo” (Lomitz, 2000:11).

Por otra parte, la multiplicación de definiciones y de precisiones técnicas acerca de lo que es la corrupción no ha impedido que la mayor parte de los estudiosos usen la palabra corrupción de un modo general para referirse al uso de una función pública para obtener beneficios particulares, generalmente transgrediendo las leyes.

Por su parte, Patricio Orellana propone que: “la corrupción administrativa es un proceso perverso realizado por funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones, que consiste en apropiar o desviarse indebidamente recursos asignados directa o indirectamente a la atención de los usuarios y puede asumir, además, las formas veladas de la ineficiencia deliberada o no deliberada y de actos conforme a las normas que implican el mismo efecto de desviar recursos de su destino legítimo” (Orellana, 2002: 2). En este caso es importante aclarar que las deficiencias a que se refiere son aquellas que implican incumplimiento de

deberes u olvido de los principios fundamentales de la Administración. Aclara además que desde esta perspectiva, el sujeto de la corrupción no es otro que el jefe, porque es el que tiene el poder, que en este caso es la facultad de desviar los recursos de un fin social a un fin individual. En este sentido, quien toma la decisión del acto corrupto es el que tiene el poder; el usuario puede ser un corrupto que ofrezca suculentas mordidas, pero la decisión siempre será del jefe.

La causa fundamental de la corrupción administrativa es la debilidad o ausencia de los valores éticos en los seres humanos. Sin embargo existen otras causas que no son fáciles de encontrar, diversos factores individuales, grupales, organizacionales y sociales son coproductores de este fenómeno multicausal, por lo tanto es necesario empeñar esfuerzos de indagación para determinarlos, si es que se quiere contribuir al verdadero progreso y desarrollo individual, grupal, organizacional y social y no continuar sólo considerando que la corrupción es un esfuerzo para sobreponer obstrucciones impuestas por las condiciones sociales al desarrollo de todos, es necesario promover el dejar de percibir que la corrupción hace posible las cosas de manera más eficientes y eficaces, ya que a la larga esto impide también un desarrollo más armonioso de todos.

III. Responsabilidad social rumbo al desarrollo sustentable

La definición de desarrollo sustentable más conocida es: satisfacer las necesidades de la generación actual sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras

(Comisión Nacional del Medio Ambiente y Desarrollo, 1987). Aunque es un concepto simple ha sido de implantar, sobre todo por su falta de universalidad.

La experiencia muestra que en el mundo moderno la conservación del medio ambiente está sujeta a graves riesgos, tanto en países desarrollados como en desarrollo. Dos razones han contribuido a ello: la primera es que hay muchos problemas ambientales que los mercados libres no pueden resolver. La segunda, que aquellos problemas ambientales que pueden solucionar en buena medida los mercados no lo son, en virtud de que alguna autoridad gubernamental impide o no fomenta el funcionamiento apropiado de los mismos. Es por eso que los factores que comúnmente se señala que afecta más el medio ambiente son: indefinición o falta de derechos de propiedad; interferencia gubernamental en el sistema de precios; existencia de bienes públicos; presencia de externalidades, problemas institucionales y de regulación. Entonces las instituciones son débiles o se carece de ellas, las reglas que permiten resolver o aminorar los problemas mencionados no están presentes, son inadecuadas, no se cumplen por falta de valores ético-morales, por falta de responsabilidad social y corrupción.

Conclusiones

La Administración se ha ubicado en las universidades en el campo de las ciencias sociales y humanas, su orientación ha sido más tecnócrata, dominando las metodologías cuantitativas de corte positivista con horizonte temporal de corto plazo, y no ha podido incorporar los elementos teórico-metodológicos necesarios para que los directivos

puedan conducir a las organizaciones rumbo a la responsabilidad social durable. Hasta ahora los gobiernos se han ocupado por garantizar la estabilidad en el mundo de las finanzas y no por implementar políticas sociales como una condición prioritaria.

En la práctica administrativa actual, orientada primordialmente hacia la maximización de las ganancias, utilidades o retornos, en general, hacia la consecución de objetivos netamente económico-monetaristas, existe la posibilidad de que se haya generado una especie de avaricia financiera en donde se han llegado a confundir, o distorsionar, conceptos básicos esenciales de la administración tales como: ética, RSO y desarrollo sustentable versus corrupción

El desconocimiento de la importancia del concepto de la ética en todo el actuar humano individual y social, nuestras sociedades y nuestras organizaciones, día con día, cada vez más parecen verse y estar involucradas en actos y procesos que pueden clasificarse como *patológicos*, actos y procesos de corrupción, cuya extensión hacen suponer que se puede estar alcanzando niveles endémicos y epidémicos que ponen en peligro la existencia y sobrevivencia natural en lo individual, lo organizacional y lo social. Actos y procesos de corrupción que no sólo ponen en riesgo a la humanidad, sino también, ponen en riesgo a nuestro propio planeta Tierra y la relación de éste con el Universo. Promover remover las obstrucciones al desarrollo es tratar de prevenir y curar la patología de la corrupción.

El profesional de la administración se encuentra sometido a fuertes presiones. Por ejemplo, al tomar decisiones y acciones en una organización para tratar de resolver problemas, corre un grave riesgo: si las decisiones

y acciones no están bien tomadas y llevadas a cabo correctamente, pueden no solucionar el problema y por el contrario, producir otro estado maligno que puede obstaculizar el desarrollo sano y armónico de la Organización y en casos extremos llevarla hasta la extinción.

El profesional de la administración se ve presionado por los resultados, en su afán por conseguir la eficacia y la eficiencia se ve influenciado por la competencia, con una ideología utilitarista generalizada, en donde pareciera ser que el fin único de la organización es el de velar por los intereses de los empresarios o inversionistas: "las utilidades". Esta situación lo ha orillado a desarrollar habilidades para evadir la ley, bajo el precepto de: "lo que no está prohibido, está permitido". Tal es la situación, que parece fácil entender por qué podemos observar en la actualidad los esquemas de corrupción que se han generalizado, como un cáncer silencioso que corroe las entrañas de las organizaciones y de la sociedad.

En muy pocas instituciones de educación superior en México se estudia la Ética Administrativa; la RSO y desarrollo sustentable de las organizaciones, prácticamente no se considera importante. Pareciera ser que en la práctica administrativa no hay tiempo para pensar en trivialidades; los códigos de ética de la administración actual se ocupan más de aspectos como la piratería y la camaradería, que de otros aspectos que resultan ser esenciales para un sano desarrollo de dicha actividad. Además de que en la realidad existe una gran cantidad de personas que desempeñan funciones administrativas sin disponer de los conocimientos básicos necesarios; ni del aspecto jurídico, ni de aspectos técnicos, mucho menos de aspectos básicos de la Ética,

RSE y desarrollo sustentable como disciplinas.

De lo anterior se debe destacar la importancia de la formación metodológica del administrador para que, dada una cierta circunstancia, él pueda escoger el método más apropiado para detectar y enfrentar las causas que originan la patología y no sólo volverse experto en la aplicación de ciertas técnicas, procedimientos, o herramientas sólo por estar de moda. Otro factor importante, que debe ser considerado en la formación del profesional de la administración, es la adopción de un enfoque sistémico que le permita acercarse a cada situación, considerándola como un sistema, para entender de manera más precisa la situación, su circunstancia y el contexto en que se da.

Se debe favorecer intertemporalidad de las instituciones, que deben ser estables en el tiempo, pero también tener la flexibilidad que les permita adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno económico, social y ambiental.

Si las organizaciones gubernamentales o instituciones no pueden hacerse de credibilidad suficiente, sus políticas serán inútiles. Las instituciones en este marco, deben obedecer reglas transparentes antes que seguir la

discreción para crear y aplicar las políticas. Cada gobierno debe evaluar su estrategia óptima para alcanzar un desarrollo con Responsabilidad Social y sustentable, ya que no hay una receta única, es decir, deben adaptarse las posibilidades con las prioridades sociales, económicas y ecológicas. Las políticas públicas tienen que incluir políticas de aspectos económicos, sociales y ambientales, pero además establecer controles sociales si es necesario, pero sobre todo, crear los mecanismos que puedan generar o regenerar la confianza para desarrollar una cultura de confianza sin ingenuidad.

En síntesis, aunque los mercados proveen incentivos que favorecen la asignación eficiente de los recursos, sus capacidades resultan insuficientes para garantizar un desarrollo sustentable, ya sea por muchos problemas de diferente índole, pero sobre todo por falta de responsabilidad social, falta de ética y corrupción se encuentran fuera de su alcance, o bien porque no se les permite operar con libertad, todo lo anterior repercute en el quehacer de las estrategias y comportamientos de las organizaciones y por lo tanto, son las mejores prácticas administrativas.

Bibliografía

- ABBAGNANO Incola, (1996), Diccionario de Filosofía, 13ª. Reimpresión, Fondo de Cultura Económica, México.
- ACKOFF, R.L. (1949), *On A Science of Ethics, Philosophy and Phenomenological Research*, Vol. IX.
- ACKOFF, R.L. (1962), *Scientific Method-Optimizing Applied Research Decisions*. Wiley, N.Y.
- Anderson J.W. (1989), *Corporate Social Responsibility: Guidelines for Top Managment*. Ney York; Quorum Books.
- CEMEFI, (2001), *Responsabilidad Social Empresarial*. Boletín Informativo. Año 2. No 7. Centroamericano para la Filantropía, A.C., México.
- CHURCHMAN, C.W., (1961), *Prediction and Optimal Decision-Philosophical Issues of a Science of Values*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J.
- CHURCHMAN, C.W., (1968), *Challenge to Reason*, Mc Graw Hill, N.Y.
- CHURCHMAN, C.W., (1971), *The Design of Inquiry Systems*, Basic Books, N.Y.
- CHURCHMAN, C.W. (1979) *The Systems Approach and Its Enemies*, Basic Books, N.Y.
- CORIAT B.,(1982), *EL Taller y el Cronómetro-Ensayo sobre el teylorismo, el fordismo y la producción en masa*, Siglo XXI Eds, México.
- COMISIÓN DE LAS NACIONES EUROPEAS: (2001), *Libro Verde fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*.
- Comisión Nacional del Medio Ambiente y Desarrollo, (1987), *Our Common Future*, Oxford University Press, New York.
- Edison H. *Testing the links*, (2003), FMI, Finance and development, vol.40, núm2.
- GUILLESPIE R. (1976), *Manufacturing Knowledge*, Cambridge U. Press, Cambridge, Mass.
- LOMITZ, Claudio. (2000), *Vicios públicos, Virtudes privadas; la Corrupción en México* CIESAS, México.
- MAYO E.,(1933), *The Human Problems of an Industrial Civilization*, Macmillan, N.Y.
- MITROFF I.I.,(1988), *Business Not as Usual-Rethinking Our Individual, Corporate, and Industrial Strategies for Global Competition*, Jossey-Bass, San Francisco.
- MITROFF I.I., R.O. Mason, and C.M. Pearson, (1994), *Frame Breack-Radical Redesign of American*

Business, Jossey-Bass, San Francisco.

- MITROFF I.I., (1998), Smart Thinking for Crazy Times-The Art of Solving the Right Problems, Berret-Koehler, San Francisco.

- NELSON D. (1974), Scientific Management, Systematic Management and Labor 1880-1915, Business History Review, Vol. XLVIII, No. 4.

- North Douglas, (1990), Institutions, Institutional Change Economic Performance, Cambridge University Press, Cambridge.

- RODIL, Florencio. (2005) El Lado Oscuro de la FE. Universidad Autónoma Metropolitana- Iztapalapa. IX Coloquio de Administración, México.

- ROTH W. (2000), The Roots and Future of Management Theory-A Systems Perspective, St. Lucie Press, N.Y.

- SAVALL, Henri, (2003), "Modelo de Gestión Socio-Económica y Responsabilidad Social de la Empresa". Publicado en CD Memorias del 1er Congreso Internacional de Análisis organizacional: los Dilemas de la Modernización, Homenaje a Jaques Girin, Iztapalapa, México.

- SIMON, H.A., (1945), Administrative Behavior-A Study of Decision-Making Processes in Administration Organization, The Free Press, N.Y.

- TAYLOR, F., (1911), The Principles of Scientific Management, Harper and Bros., N.Y.

- VICKERS G., (1970), Freedom in a Rocking Boat- Changing Values in an Unstable Society, Penguin Books, Harmondsworth, England.

- Pequeño Larousse Ilustrado, (1977), Ediciones Larousse, Paris.

- The Random House Dictionary of the English Language, (1967), N.Y.

Bibliografía electrónica

- HEIDENHEIMER, Arnold J. TOPOGRAFÍA DE LA CORRUPCIÓN; INVESTIGACIONES EN UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA. Pub. electrónica: www.unesco.org/issj/rics149/heidenheimer149.htm

- ORELLANA, Patricio. en Revista Probidad diciembre 2001 – enero 2002. Revista electrónica: www.probidad.org/revista/017/007.html.

Responsabilidad social empresarial en américa latina: Problemas, actitudes y actores relevantes

Miriam Cardoso Brum*



RESUMEN

El presente artículo se propone señalar, como marco del trabajo, la magnitud de los problemas de pobreza y de desigualdades presentes en América Latina, y particularmente en México, así como las diversas actitudes asumidas por las empresas frente a los mismos. Se analiza la situación vigente en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el papel que han jugado los diversos actores en su desarrollo. Se concluye un gran desinterés del gobierno y las universidades, un lento pero creciente avance en la actitud de los empresarios, y una promoción importante del tema por los organismos internacionales y las organizaciones no gubernamentales.

* Profesora Investigadora de Departamento de Producción Económica de la Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco

ABSTRACT

This article aims to point out the magnitude of poverty and inequality problems in Latin America, particularly in Mexico, and the various standpoints of enterprises towards them.

It analyses the current situation of various Latin American countries with regards to Corporate Social Responsibility (CSR), as well as, the role of different participants in its development.

It is concluded that there is a great lack of interest from governments and from universities, a slow but increasing progress in the attitudes of enterprises, and that the subject has received a lot of attention from international organizations and non-governmental organizations.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, empresarios, gobiernos, ONG´s

Key words: Corporate Social Responsibility, Enterprises, Governments, Non-governmental organizations (NGO's)

Introducción

El objetivo general del presente artículo es señalar la magnitud de los problemas de pobreza y desigualdad presentes en América Latina y la actitud de las empresas frente a los mismos, así como caracterizar la situación vigente en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en diversos países de la región y México en particular. Como objetivo particular, se analiza especialmente el papel que han jugado los diversos actores en el desarrollo de esta nueva práctica: organismos internacionales, gobierno, empresarios, universidades y organizaciones no gubernamentales (ONGs).

El trabajo se basa en la realización de una revisión documental y la elaboración de un pequeño estudio de caso. Los documentos incluidos en la primera fueron seleccionados con base en criterios de pertinencia al tema y nivel de actualidad, salvo referencia a algún autor clásico. El caso fue elegido por su reconocimiento en materia de RSE, pero también por su solidez económica, tecnológica y financiera, lo que muestra la compatibilidad entre estos objetivos.

I. Pobreza y actitudes de las empresas frente al tema

América Latina constituye la región más desigual del mundo¹, con altísimos niveles de pobreza, que a partir de 2002 han tendido a disminuir, después de haber sufrido un incremento importante al inicio del nuevo siglo:

¹ Coeficiente de Gini de 0.533 en 2005, según Medina y Galván (2008). Además, en América Latina el 5% más rico recibe el 25% del ingreso (África 24%, Asia Central 19%, Asia del Este 16%) y el 30% más pobre, el 8% (África 10.5%, Asia Central 12.5% y Asia del Este 12.5%), según datos del BID para 1998-1999 (2000).

Cuadro 1
Pobreza en América Latina

Año	Millones pobres*	% de pobres	Millones de indigentes	% de indigentes
2000	206.6	42.4	88.4	18.1
2002	221.4	44.0	97.4	19.4
2005	209.0	39.8	81.1	15.4
2006	193.5	36.3	70.6	13.3
2007 estimado	183.9	34.1	67.8	12.6

Fuente: CEPAL, 2008

* Nota: el número de pobres incluye al de indigentes.

Para el caso mexicano, si focalizamos el período más reciente del que se tiene información, entre 2006 y 2008, el porcentaje de personas en condición de pobreza alimentaria aumentó de 13.8% a 18.2%, alcanzando 19.5 millones de personas; y en condición de pobreza de patrimonio, de 42.6% a 47.4%, llegando a 50.6 millones de personas, como consecuencia del incremento en el desempleo, la disminución de las remesas recibidas del extranjero y los aumentos en el costo de la canasta alimenticia básica, principalmente (CONEVAL, 2009). La situación es diferente en materia de pobreza de capacidades debido al incremento de las transferencias efectuadas en los programas gubernamentales.

Es ante esta grave situación que se pretende describir la gama de actitudes adoptadas por las empresas privadas de la región, puesto que los niveles de pobreza señalados no pueden explicarse exclusivamente en términos de desempleo; en consecuencia, afectan a los trabajadores vía

salarios y demás prestaciones.

Las empresas son consideradas como organizaciones que transforman un conjunto de recursos (materiales, humanos, financieros, tecnológicos y de información) a través de procesos que les permiten alcanzar sus objetivos. Tradicionalmente, se han caracterizado, entre otras cosas, por su pertenencia a quienes aportaron el capital y por el ánimo de maximización del lucro que las guía. En una versión más moderna se considera que persiguen una variedad de objetivos; sin embargo, cuando se trata de precisar cuáles son dichos objetivos aparecen por lo menos cinco variantes:

1. Las que siguen considerando que su único objetivo es la obtención de lucro (M. Friedman, 1966: 133).
2. Aquellas que aceptan que el objetivo fundamental es el lucrativo, pero identifican también una misión empresarial en el ámbito socioeconómico, fruto de la coalición de intereses entre los grupos con objetivos diferentes que componen la empresa (Cyert y March, 1965).
3. Las que reconocen abiertamente su responsabilidad ante la sociedad por los problemas generados por su actividad, fundamentalmente en materia de accidentes y enfermedades provocadas por las condiciones internas de trabajo y en problemas ambientales que afectan a las personas que habitan en su entorno.
4. Las que asumen una responsabilidad social amplia, que va más allá de los problemas provocados por ellas, contribuyendo al bienestar de toda la población con el financiamiento de actividades culturales, deportivas, educativas, de salud, etc., o bien con programas dirigidos a grupos con problemas específicos.
5. Aquellas que combinan las tres últimas actitudes, acercándose al ideal de RSE, que podemos definir, en forma amplia, como el conjunto de acciones que las empresas privadas realizan para mejorar las condiciones de vida, más allá de aquellas estrictamente obligatorias por ley.

En consecuencia, si bien el concepto de RSE no exige que la empresa realice acciones de lucha contra la pobreza y la indigencia, en la versión de responsabilidad social amplia presentada en las dos últimas variantes existe una preocupación por el bienestar del conjunto de la población que incluye a quienes presentan mayores carencias. Esta alianza entre empresas, ONGs, organismos internacionales y gobiernos para mejorar las condiciones de vida de la población resulta cinagética e indispensable, dada la magnitud alcanzada por los problemas mencionados en América Latina y México en particular.

Por otra parte, y desde el punto de vista ético, las razones que impulsan a la empresa a actuar en el campo social responden también a valores diferentes:

1. De carácter altruista, comprometido con la idea de contribuir a una distribución de la riqueza más equitativa y al logro de un nivel digno de vida para todas las comunidades (valor de tipo final), o
2. Basadas en un cálculo de mera conveniencia económica, en tanto valor de tipo instrumental que puede fundamentar la realización de acciones sociales a través de una doble moral: un discurso solidario, acompañado de una conducta "social" como medio para alcanzar su fin último: el incremento de sus ganancias y competitividad (Cardozo, 2009).

II. Situación en México y referencias a otros países latinoamericanos

En términos generales consideramos que la situación latinoamericana se caracteriza por un fuerte desinterés gubernamental, así como un lento avance de la práctica empresarial, por promover acciones de RSE, que tampoco han ameritado mayor promoción a nivel universitario, así como un lento avance en las prácticas empresariales. En cambio, éstas aparecen impulsadas por ONGs.

1. Desinterés del gobierno mexicano en promover acciones de RSE

En la primera mitad del siglo XX, el gobierno aprobó leyes destinadas a proteger los derechos económicos y sociales de los trabajadores, en el marco de los “estados de bienestar” del período. Posteriormente creó instituciones encargadas de la salud, la vivienda o la seguridad social, para garantizar un nivel decoroso de vida de los trabajadores.

La mencionada normatividad se aplicó, en forma limitada y desigual², en detrimento de los trabajadores; pero ha simplificado y contribuido a financiar las obligaciones legales de las empresas en materia social. De esta forma, las últimas consideran que cumplen con su responsabilidad cuando se limitan a pagar oportunamente sus cuotas de aportación a los diferentes fondos o programas creados por el gobierno (Cardozo, 2003).

Actualmente, los programas sociales

gubernamentales se han concentrado casi exclusivamente en la lucha contra la extrema pobreza, desprotegiendo otros grupos que tampoco gozan de niveles mínimos de bienestar. Esto se acompaña de una carencia de legislación que obligue a las empresas a asumir su RSE e incluso de incentivos que promuevan su adopción. Adicionalmente, la ley de Impuesto a la Renta distorsiona las acciones sociales empresariales al ofrecer mayores ventajas para las que realizan donaciones a terceros a través de actividades filantrópicas que para aquellas que optan por invertir en el mejoramiento de las condiciones internas de trabajo y los salarios pagados a sus propios trabajadores (Cardozo y de Regil, 2006).

En relación con el medio ambiente, destaca la aprobación, en 1988, de la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente que norma el manejo de residuos peligrosos. Actualmente, el gobierno de Calderón ha adoptado una nueva estrategia nacional contra el cambio climático basada en el Programa de emisión de gases de efecto invernadero (GEI), como una aproximación paso a paso para combatir sus problemas.

Adicionalmente, en 2007, la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) firmó un convenio con Coca-Cola y Pronatura México para la reforestación de 25 mil hectáreas de ecosistemas prioritarios (bosques, selvas y humedales) que abastecen de agua a las principales ciudades del país.

También en temas ambientales, el gobierno del Distrito Federal ha impulsando un importante conjunto de leyes, planes y programas³, algunos integrales como el Programa Azoteas Verdes que promueve los jardines en

² Limitada, porque su aplicación ha estado muy lejos de resolver problemas como el de la vivienda de los trabajadores; desigual, porque basta revisar los diferentes de sistemas de salud implementados (ISSSTE, IMSS, trabajadores de PEMEX, etc.)

³ Este conjunto incluye entre otros: Ley Ambiental del DF, Programa de Medio ambiente 2007-2012, Plan Verde, Programa de Gestión Integral de los Recursos Hídricos, Programa de Sustentabilidad Hidráulica del DF, Programa de Manejo Integral del Agua, Agenda ambiental de la Ciudad de México.

los techos como freno a la contaminación ambiental y al cambio climático, pero también implica ahorro en energía y revaloración de la vivienda.

Por su parte, las pocas empresas públicas que restan en el país, están preocupadas por aumentar su eficiencia y competitividad para no desaparecer o cambiar de dueño, lo que no les deja espacio más que para reparar tímidamente algunos costos sociales provocados por las mismas, como sucede en el caso de los programas ecológicos de Petróleos Mexicanos (Cardozo y de Regil, 2006).

2.- Lento avance de la RSE a nivel de empresas y universidades mexicanas

La primera reunión latinoamericana sobre RSE, realizada a fines de 1998, fue auspiciada por la Fundación del Empresario Chihuahuense, bajo el lema "Compartamos ideas". En ella se reunieron miembros de empresas, gobierno y sociedad civil de Estados Unidos, Gran Bretaña, Colombia, Perú, El Salvador y México, para solucionar problemas e impulsar el desarrollo social.

En 2002, la Universidad Iberoamericana creó el Centro de Ética para los Negocios, en la ciudad de Tijuana, con la intención de promover la RSE mediante el diálogo entre empresarios, administradores profesionales, académicos y tomadores de decisiones.

Sin embargo, desde hace una década, ha sido el Centro Mexicano de la Filantropía, Asociación Civil (CEMEFI A.C.) quien se ha ocupado sistemáticamente del tema. Originalmente, la mayor parte de sus empresas asociadas eran subsidiarias nacionales de empresas

extranjeras, influidas por la cultura de responsabilidad social desarrollada en sus países de origen (Citibank de México, Coca Cola de México, Grupo Financiero Banco Bilbao Vizcaya - Bancomer, Hewlet Packard de México, Janssen-Cilag, Shell México, Wal-Mart de México, entre otras), que colaboraban en las áreas de educación, alimentación, ecología, atención a minusválidos, salud y medioambiente. Actualmente, se percibe un importante incremento de empresas mexicanas participantes.

A partir del año 2000 CEMEFI ha organizado, conjuntamente con otras organizaciones⁴, un concurso para reconocer las mejores prácticas de RSE, mismas que se han integrado en un banco de datos accesible a otras empresas, con el apoyo del Fondo de Oportunidades Globales del Reino Unido. También entrega anualmente, desde el año 2001, el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) entre las empresas asociadas al mismo. Complementariamente, organiza foros y seminarios, realiza investigaciones y se dedica a la formación y acreditación de consultores especializados en RSE.

Por otro lado, el Grupo Editorial ACCSEFM SA de CV publica desde 2003 la Revista Ganar-Ganar, que se autodefine como especializada en Responsabilidad Social Corporativa. Su último número brinda información sobre las actividades realizadas en el campo de la educación, la ciencia o la belleza étnica (L'Oréal- Siembra, por ejemplo), y en medio ambiente (Coeur Mexicana, Goldcorp, Peñoles, CEMEX, etc.), entre otros. También menciona eventos como la presentación del Séptimo Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de Coca Cola o la entrega del Premio Hábitat de la ONU a la empresa CEMEX en la

⁴ Revista Expansión, Unión Social de Empresarios de México, Confederación Patronal de la República Mexicana y Desarrollo Empresarial Mexicano

categoría de Soluciones en Acciones de Vivienda, para el que se tomaron en cuenta sus programas de RSE (<http://ganar-ganar.com.mx>).

A pesar de los intentos anteriores, son pocas las empresas mexicanas que mantienen programas de interés social, si bien, según datos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), México es uno de los países con mayor cantidad de empresas involucradas con labores sociales y medio ambientales (367 entidades, entre empresas y gobiernos que se comprometen a ser socialmente responsables).

El Balance Social es prácticamente desconocido en México como instrumento de información para evaluar las acciones realizadas en el marco de la responsabilidad social; sin embargo, CEMEFI ha diseñado un extenso cuestionario para su diagnóstico.

Actualmente, se encuentra en proceso el establecimiento de normas (SA 8000, 26000) y la entrega de certificaciones por la International Organization for Standardization (ISO).

Finalmente, a nivel universitario, tampoco se muestra mayor interés, a juzgar por el reducido número de tesis de grado y posgrado así como las escasas publicaciones nacionales sobre el tema⁵ (Cardozo y de Regil, 2006), con excepción de la Maestría en Responsabilidad Social del Centro Latinoamericano de Responsabilidad Social (CLARES) de la Universidad Anáhuac de México, creada en 2007. La misma está destinada a aquellas personas que colaboran y trabajan en programas sociales, ya sea en corporaciones privadas, sociales o gubernamentales. El

objetivo es formarlos y ofrecerles una preparación sólida en los aspectos teórico-prácticos requeridos para desarrollarse con el más alto nivel de competencia y responsabilidad social (<http://noticias-rse.blogspot.com>).

3.- Distintivo de ESR y premio a las Mejores Prácticas en México

A continuación se describen los procedimientos utilizados por CEMEFI para el otorgamiento del distintivo de ESR:

- El diseño de los requisitos inició aproximadamente en 1997, con base en la experiencia de los países más avanzados en la materia (Gran Bretaña, Estados Unidos, Brasil, Chile, etc.) y el trabajo de las propias empresas asociadas a CEMEFI.
- Los indicadores diseñados fueron originalmente 80, pero se han ido eliminando y agregando nuevos, según lo demanda la experiencia en su aplicación. Actualmente se trata de un cuestionario de 120 que se extiende en 33 páginas.
- El proceso para solicitar el distintivo ha incluido las siguientes etapas: a) entrega por parte de la empresa de la información requerida, b) visita de los evaluadores a la misma, c) revisión aleatoria de algunos indicadores, d) calificación de la información obtenida, y, e) comparación de los resultados de la empresa con el promedio y la líder del grupo (especie de benchmarking social).

En 2001 fueron 17 las empresas que lo obtuvieron, cifra que aumentó a 61 en 2004 y a 84 en 2005. En 2009,

⁵ En 2004, sólo se identificaron ocho tesis directamente relacionadas con el tema y otras cuatro parcialmente vinculadas al mismo, en las principales universidades del país.

participaron 750 empresas y lo obtuvieron 345, 10 de las cuales lo lograron por novena ocasión⁶ (www.cemefi.org).

En cuanto a los procedimientos para otorgar el premio a las Mejores Prácticas, se exige que las mismas hayan sido aplicadas con continuidad y contar con mecanismos de evaluación y seguimiento, para lo cual los resultados de los indicadores son analizados por un grupo de evaluación y un jurado compuesto por cada una de las empresas participantes y uno o dos integrantes del Grupo Expansión. El primer concurso, realizado en el año 2000, estuvo cerrado a las empresas asociadas a CEMEFI, pero para el siguiente año se abrió a todas las empresas mexicanas, públicas y privadas, de cualquier tamaño o sector (Cardozo, 2003).

La primera versión de reconocimiento (2001) cubrió las áreas de calidad de vida en la empresa, medio ambiente, desarrollo comunitario, conducta empresarial y vinculación con la comunidad. Las empresas ganadoras fueron: Janssen-

Cilag, Servicios Industriales Peñoles, Danone México y Cementos Apasco. En 2009, las áreas incluidas se han ido ampliando a: vinculación con la comunidad, consumo responsable, medio ambiente, cadena de valor, gestión ética de la empresa, calidad de vida en la empresa, y mejor práctica latinoamericana. Las empresas ganadoras sumaron 47⁷.

Consideramos que los esfuerzos realizados por CEMEFI pueden ser valorados en los siguientes términos:

Para CEMEFI constituye un éxito importante estar imponiendo el distintivo en México, originalmente sin más respaldo que su membresía al Movimiento Hemisférico de Responsabilidad Social, y actualmente avalado por la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliaRSE)⁸ y Forum Empresa⁹.

El impacto logrado en el medio empresarial es relativamente importante si se mide por el aumento en el número de empresas y fundaciones

⁶ Las empresas que lo lograron por novena vez, según Distintivo ESR 2009 (www.cemefi.org) fueron: BBVA-Bancomer, Coca Cola de México, Grupo Bimbo, Hewlett Packard de México, S. C. Johnson & Son, Shell México, Holcim Apasco, Deloitte, Wall*Mart de México y Zimat Consultores.

⁷ A continuación se desglosan por Áreas las empresas ganadoras, según "Prácticas Ganadoras 2009: www.cemefi.org:

- Vinculación con la comunidad: Corporación Mexicana de Investigación en Materiales, Comisión Nacional del Agua (Michoacán), The Home Depot México, ING, Office Depot de México, Grupo Peñafiel, Wal-Mart de México y Parque Xcaret.

- Consumo responsable: Cervecería Cuauthémoc Moctezuma, CFE (Gerencia de Desarrollo Social), Comisión Nacional del Agua (Durango), Herdez, Hewlett Packard de México, Ingenio La Margarita, Urbi Desarrollos Urbanos y Vitro.

- Medio ambiente: Corporación Interamericana de Entretenimiento, Colgate Palmolive, CEMEX México, Cruz Azul, Holcim Apasco, American Standard, Instituto Tecnológico Superior de Tierra Blanca, Omnilife de México, MET-MEX Peñoles, y Parque Xel-Há.

- Cadena de valor: Fedex Express, Genomma Lab Internacional, Desarrollado Homex, Kraft Foods de México e Instituto Tecnológico de Monterrey.

- Gestión ética de la empresa: KPMG y Novartis.

- Calidad de vida en la empresa: Comisión Nacional del Agua (Hidalgo), Embotelladoras Arca, Everis México, IFA Celtics, Grupo Financiero Monex, Sabritas, Scotiabank y SEPLADE.

- Mejor práctica latinoamericana: Atento Argentina, Atento Mexicana, Merrill Lynch, Grupo Terra, Natura y General Electric Brasil.

⁸ AliaRSE está integrada por: la Cámara de Comercio, el Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción, Caux Round Table, Compite, CANACINTRA, Fundación del Empresario Sonorense, CONCAMIN, Consejo Coordinador Empresarial, COPARMEX, Impulsa, Confederación USEM, The Global Compact, UNIRSE Jalisco, AccionaRSE Comunidad Sinaloense AC y American Chamber México (Directorio de miembros 2009: www.cemefi.org)

⁹ Forum Empresa cuenta con más de 3,500 empresas asociadas en 19 países de América (Directorio de miembros 2009: www.cemefi.org)

participantes, no así, si lo comparamos con el total de empresas mexicanas.

Entre los consumidores, el impacto del distintivo depende mucho de su visibilidad en su papelería, informes, boletines de prensa, páginas de Internet, etc. También ofrece ventajas indirectas a las empresas que participan en licitaciones nacionales o internacionales en que la RSE es respetada. (Cardozo y de Regil, 2006).

Sin embargo, contar con el distintivo por parte de una empresa no garantiza el pleno cumplimiento de todos los aspectos de RSE, además de que se desconoce el grado de imparcialidad de la selección. Tampoco significa que las que logran el distintivo sean mejores que otras empresas que no lo solicitaron. En particular se detectan empresas que, habiendo sido incluso premiadas por buenas prácticas, dejan dudas importantes en materia de seguridad en el trabajo y pago de salarios dignos

Se trata de un proceso endógeno a CEMEFI, donde las empresas asociadas han definido el concepto y diseñado los criterios que deben cumplirse en materia de RSE y las participantes son "juez y parte" en la evaluación y decisión de su entrega entre quienes pagan la inscripción. Se carece de un jurado evaluador, integrado por especialistas en la materia, que garantice decisiones imparciales (Cardozo, 2003).

Finalmente, es necesario mencionar que existen empresas mexicanas que, aún sin contar con un concepto de RSE propiamente desarrollado, se preocupan en forma más consistente de la calidad de vida de sus trabajadores,

pero debido a los procedimientos empleados por CEMEFI, no son reconocidas como socialmente responsables. Esto sucedió, por ejemplo, con la Cooperativa Cruz Azul, que recién en 2005 recibió su distintivo.

4.- Un caso de estudio: Holcim Apasco

Holcim Apasco es una de las empresas que ha recibido el distintivo de ESR en forma consecutiva desde su creación y la única del ramo cementero¹⁰. En diversas oportunidades, obtuvo también premios a las Mejores Prácticas¹¹, otorgados por CEMEFI. En 2008 recibió además el premio del Centro Latinoamericano de Responsabilidad Social (CLARES). Estas son las razones por las que consideramos interesante su estudio en mayor detalle.

Holcim Apasco inició actividades en 1928 como Compañía Mexicana de Cemento Portland Apasco S. A. y luego se llamó Cemento Apasco SA de CV. Produce y comercializa cemento, agregados (grava y arena), concreto premezclado y otros productos y servicios para la construcción. La empresa tiene presencia a nivel nacional a través de 6 plantas de cemento con una capacidad instalada actual para producir 11.3 millones de toneladas anuales, 23 centros de distribución de cemento, 2 terminales marítimas, más de 100 plantas de concreto premezclado, 5 plantas de agregados, y un Centro Tecnológico del Concreto.

Entre sus objetivos figuran la rentabilidad y el crecimiento a largo plazo, imprescindibles para satisfacer

¹⁰ Las otras empresas cementeras reconocidas por CEMEFI son: CEMEX, que aparece por primera vez en 2004, y la Cooperativa Cruz Azul que lo hace en 2005.

¹¹ Por ejemplo, en 2000 obtuvo el premio en Vinculación con la Comunidad por su "Centro de capacitación agroforestal"; en 2005 lo volvió a lograr por su programa "Desarrolla T", y en 2009 se le otorgó el premio especial del Medio Ambiente por "Manejo Sustentable de llantas de desecho". Este último también fue logrado por CEMEX y la Cooperativa Cruz Azul.

a los accionistas y garantizar la permanencia de la empresa, pero también se incluyen fines de carácter social, como los siguientes:

- Medio ambiente: se busca desarrollar actividades en forma ambientalmente segura, preservando los aspectos ecológicos que garanticen un futuro sustentable de la humanidad, mediante la reducción de emisiones a la atmósfera, la disminución del consumo de energía, la rehabilitación de canteras y la protección a fauna y flora en peligro de extinción.
- Calidad de vida de la comunidad: se participa activamente en programas de desarrollo de las comunidades en donde se opera, mediante Centros de Capacitación Agropecuaria y Forestal (CECAF), los cuales desde su creación en 1986 han beneficiado a más de 20 mil personas de las comunidades aledañas a las plantas cementeras; Desarrolla T, programa dirigido a apoyar la gestión empresarial de pequeñas y medianas empresas, que hasta el momento ha contribuido a conservar alrededor de 10,000 empleos; y Mi Casa, programa que tiene como objetivo capacitar al autoconstrutor para que edifique mejor su vivienda, así como apoyar a través de financiamiento la compra de cemento y otros materiales de construcción, con el cual, desde año 2000 a la fecha, se han construido más de 250 mil viviendas en todo el país.
- Ambiente de trabajo: se trata de satisfacer, motivar y desarrollar al personal con diversos programas y beneficios como, por ejemplo, el Programa Líderes Holcim Apasco, seminarios de desarrollo para mandos intermedios, cursos de capacitación para ejecutivos comerciales, intercambios internacionales, apoyo para

educación abierta, entre otros. También se busca fomentar un ambiente de trabajo seguro y alcanzar la meta de cero accidente (www.holcim.com).

Finalmente, es importante destacar la solidez del Grupo en términos de crecimiento económico (aumentos en infraestructura de producción, ventas y en participación en los mercados, distribución e investigación) y tecnológico (adquisición o generación continua de tecnología para responder a los retos del entorno), así como por sus resultados financieros. Sin embargo, la empresa realiza innumerables actividades para promover el bienestar social de sus trabajadores y la comunidad en su conjunto, lo que demuestra que estos objetivos no están reñidos.

III. El papel de los organismos internacionales y las organizaciones no gubernamentales en América Latina

En 1999, en el Foro Económico Mundial de Davos (Suiza), el Secretario General propuso un "Pacto Mundial" entre las Naciones Unidas y el mundo de los negocios. La fase operacional del Pacto se inauguró el 26 de julio de 2000 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York. Su núcleo central está constituido por la Oficina del Pacto Mundial y otros cuatro organismos: la Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

El fin establecido por el Pacto menciona expresamente: que todos los pueblos del mundo compartan los beneficios de la mundialización e inyectar en el

mercado mundial los valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas (www.un.org). En 2005, se lanzó una iniciativa de compromiso ético y civismo empresarial, en la que el Pacto propone que las empresas que se adhieran a él integren en su estrategia y operaciones los diez principios de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción¹²

Según la ONU, México es el país que más adhesiones al Pacto Mundial cuenta, superado a nivel internacional sólo por Francia y España y seguido en América Latina por Argentina y Brasil.

Por su parte, el BID, al igual que el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), ha estado promoviendo la realización de múltiples foros sobre el tema en diversos países de América Latina. Recientemente ha publicado nueve casos de empresas en que se discute el concepto y los beneficios que aporta la RSE (BID, 2007).

A pesar del amplio desinterés demostrado por gobiernos, empresarios y universitarios, América Latina

cuenta con algunas experiencias importantes en la materia, gracias al reciente esfuerzo desarrollado por las ONGs en la región, cuya exposición iniciamos con el trabajo realizado por CEMEFI en México (Cardozo y de Regil, 2006).

Sin pretender ser exhaustivos mencionamos a continuación algunas experiencias relevantes en otros países latinoamericanos:

La organización International Accountability ha publicado recientemente un informe que establece el ranking de los 108 países cuyas empresas tienen un mayor grado de desarrollo de la RSE. En el caso de América Latina, el líder es Chile en el lugar 24; mientras México ocupa el sitio 57¹³ (<http://noticias-rse.blogspot.com>). Por su parte, Forum Empresa, red internacional que reúne a las organizaciones empresariales líderes que promueven la RSE en el continente americano¹⁴, acaba de decidir la realización de una encuesta sobre la percepción de ejecutivos de negocios de 18 países respecto del avance de la RSE para comparar los resultados de la región con los de países más desarrollados. Incluye preguntas sobre gobierno

¹² Estos principios incluyen:

Derechos Humanos: Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional; y Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Normas laborales: Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil; y Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente: Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales; Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción: Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno (www.un.org).

¹³ Chile (se ubica en el puesto 24º a nivel global), seguido por Costa Rica (36º), Jamaica (38º), Perú (45º), El Salvador (49º), Uruguay (52º), Colombia (55º), Brasil (56º), México (57º), Panamá (62º), Argentina (66º), Honduras (75º), Venezuela (76º), Nicaragua (77º), Ecuador (79º), Bolivia (84º) y Paraguay (86º).

¹⁴ Reúne a empresas comprometidas con la responsabilidad social en Brasil (Ethos, <http://www.ethos.org.br>), Chile (Acción Empresarial, <http://www.accionempresarial.cl>), El Salvador (Fundemás, <http://www.fundemas.org/paginas/index.htm>), Perú (Perú 2021, <http://www.peru2021.org>), México (aliaRSE, <http://mx.groups.yahoo.com>), Estados Unidos (BSR, <http://www.bsr.org>) e Inglaterra (Prince of Wales International Business Leaders Forum, <http://www.csrforum.com>).

corporativo, relaciones con la comunidad, clima laboral, medioambiente y consumidores (www.empresa.org).

Chile cuenta con una organización denominada Acción Empresarial que promueve entre las empresas las ventajas de introducir el enfoque de RSE en el marco de la globalización que requiere de competitividad, puesto que no es posible lograr un progreso continuo sin la adhesión de los trabajadores a la empresa y la satisfacción de sus necesidades. Sus áreas de interés incluyen: *marketing* responsable, calidad de vida laboral, medioambiente, compromiso con la comunidad y ética empresarial. (www.accionempresarial.cl).

También en Chile tenemos Acción RSE, que tiene como principal actividad promover buenas prácticas de responsabilidad social en las empresas, a través del aprendizaje de las iniciativas impulsadas por compañías en distintas partes del mundo, el intercambio de experiencias entre las propias empresas, y actividades de desarrollo, promoción e investigación. Es una organización cuyos miembros son exclusivamente empresas y está abierta a la participación de compañías de todos los tamaños y sectores de la actividad empresarial nacional (www.accionsre.cl).

Adicionalmente, Fundación PROhumana promueve la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad (www.prohumana.cl). Esta fundación, conjuntamente con

el PNUD, convocó en 2001 al “Primer Seminario Internacional de Responsabilidad Social Empresarial: ¿Hacer o Parecer?”, con la intención de proveer al mundo empresarial de un espacio de reflexión sobre experiencias de responsabilidad social de Chile y otros países, así como sus perspectivas futuras (www.oei.es/salactsi/rsc.htm).

En Colombia destaca la presencia el Centro Colombiano de Responsabilidad Social y el Instituto Latinoamericano de Ética Civil Empresarial. El primero está dedicado a promover la cooperación intersectorial en la materia (www.colombia2000.org y www.ccre.org.co); mientras el segundo ha impulsado la realización de balances sociales en diversas organizaciones que incluyen desde empresas bancarias hasta escuelas universitarias.¹⁵

En Brasil, IBASE impulsa el desarrollo de la responsabilidad social y ética de las organizaciones para contribuir a la erradicación de la pobreza y la construcción de una sociedad democrática (www.ibase.org.br), y el Instituto Ethos cuenta con una importante propuesta para realizar el seguimiento y evaluación de las acciones de RSE con base en un conjunto de indicadores que pone a disposición de los interesados en su página web (Cardozo y de Regil, 2006). Su Manual de Introducción a la Responsabilidad Social Empresarial contiene cinco capítulos: ética empresarial, ambiente laboral, mercadeo responsable, medio ambiente y desarrollo de la comunidad (www.ethos.org.br).

Argentina cuenta con el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), y la Fundación del Tucumán, localizada en la ciudad de mismo nombre

¹⁵ La información correspondiente aparece o aparecía, ya que algunas páginas han desaparecido o cambiado, en: www.findeter.gob.co, www.chami.udea.edu.co, www.counivalle.com.co, www.suramericana.com.co, www.iletica.org.co, entre otras.

(www.iarse.org y www.fundaciondeltucuman.org.ar). El primero busca estrechar el compromiso del sector empresarial con el desarrollo sustentable y las prácticas de responsabilidad social, mientras que el segundo promueve la RSE y la educación en la administración de las empresas por parte de las organizaciones de la sociedad civil (Cardozo y de Regil, 2006).

Por otra parte, Argentina publica la primera revista académica sobre Responsabilidad Social Empresaria, denominada Sinergia y dedicada a generar y difundir contenidos que respalden y fundamenten los programas, acciones y proyectos de RSE. Se trata de una publicación electrónica a cuyos contenidos se puede acceder de manera gratuita, que ha tratado como tema central la legislación de la RSE y el vínculo existente con las normas de acceso voluntario (www.revista-sinergia.com).

En Venezuela, la preocupación de algunas empresas se dirige a generar inversión social, cuidado del medioambiente y seguridad e higiene en el trabajo. El estudio de una empresa carbonífera demuestra que, al igual que en el caso Holcin Apasco, es posible hacer esfuerzos importantes en el campo social sin dejar de obtener una buena rentabilidad (Rincón y Urdaneta, 2001). Recientemente, Brito (2007) confirma que se están generando nuevas tendencias teóricas y prácticas (gobernanza empresarial) que tienden a conciliar la rentabilidad con el respeto al medio ambiente, la transparencia, la responsabilidad ante los problemas sociales y el desarrollo de rutinas de trabajo que respeten los derechos humanos. Con estas acciones las empresas buscan legitimarse socialmente, asegurar su rentabilidad y

minimizar sus costos de transacción.

Uruguay, Perú, Ecuador, Paraguay, Panamá, Guatemala y Costa Rica también han contribuido con el trabajo de sus fundaciones y la publicación de documentos sobre el tema (www.icd.org.uy, www.usmp.edu.pe, www.esquel.org.ec, www.rse.org.py, www.integrarse.org.pa, entre otras)¹⁶. Por ejemplo, CentraRSE, organización Guatemalteca, lanzó las bases del Premio CentraRSE y un reconocimiento a las mejores prácticas de RSE en su país (<http://centrarse.org>).

Conclusiones

- 1.- En términos generales, las experiencias latinoamericanas revisadas permiten caracterizar las acciones de RSE fundamentalmente en el segundo nivel de las cuatro variantes presentadas al inicio (especialmente en el caso de Acción Empresarial en Chile), aunque algunas de ellas presentan preocupaciones relativas a las condiciones internas de trabajo y el medioambiente, ubicadas en el tercer nivel (caso de la empresa carbonífera de Venezuela). En la mayoría de los casos la argumentación responde al enfoque instrumental, que plantea la necesidad de contribuir a la solución de problemas, la que redundará en mayor rentabilidad (nuevamente, resulta muy claro en el discurso de Acción Empresarial).
- 2.- En México las empresas enfatizan su interés por las acciones filantrópicas, sin tratar de compensar los propios costes sociales que generan. Cubren, entonces, el objetivo de responsabilidad social ante la comunidad

¹⁶ Algunas otras páginas consultadas con anterioridad ya no se encuentran disponibles en la web: www.prenarcooperativa.com.ar, www.tersector.com.ar, www.cidh.ac.cr, y www.peru2001.org.

(cuarto nivel teórico planteado) pero descuidan el referido a las condiciones de vida y de trabajo provocadas por la misma empresa (tercer nivel teórico). La argumentación vuelve a ser de corte instrumental. La misma promueve un "compromiso social" deducible de impuestos.

3.- Entre las condiciones que favorecen el ejercicio de la responsabilidad social y el desarrollo de una ciudadanía corporativa en América Latina encontramos el esfuerzo realizado por las ONG's, mientras que entre sus obstáculos identificamos la relativa despreocupación

de gobiernos, empresarios y universitarios.

4.- Puesto que la argumentación identificada es principalmente de tipo instrumental, no es posible afirmar que exista una verdadera ciudadanía corporativa. Los campos cubiertos por el concepto de RSE aluden poco a las condiciones internas de trabajo en la empresa y a los asuntos ambientales, menos aún a la calidad de vida de las familias de los trabajadores y la comunidad en general, y nunca a su principal determinante: un nivel de salarios dignos.

Bibliografía

- BID (2000), Economic and social report 1998-1999, Washington DC.
- (2007), El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe, Washington DC.
- Cardozo B., Myriam (2009), "Hacia un sistema de indicadores para la evaluación de la responsabilidad social empresarial", en Savall y otros (Coords.), Indicadores de evaluación de la responsabilidad social y medioambiental de las empresas, Coloquio Internacional y Consorcio Doctoral, Vol. 1, Francia: ISEOR- Academy of Management
- Alvaro de Regil Castilla (2006), "Non-governmental organizations and corporate social responsibility in Latin America", en Allouche, José (ed.), Corporate social responsibility, Vol. 2, Gran Bretaña: Palgrave Macmillan.
- CEPAL (2008), Panorama social de América Latina 2008, Chile: Naciones Unidas.
- Cyert, Richard y James March (1965), Teoría de las decisiones económicas en la empresa, México: Editorial Herrero Hermanos Sucesores S.A
- Friedman, Milton (1966), Capitalism and freedom, EUA: University of Chicago Press Chicago.

Publicaciones periódicas

- Brito, Morelba (2007), "Gobernanza empresarial: ética, responsabilidad social y rentabilidad en la era pos-Enrom", Revista Venezolana de Gerencia, Año 12, No. 38, pp.183-206.
- Cardozo, Myriam (2003), "Los empresarios y su responsabilidad en el campo social", en Revista Economía, Sociedad y Territorio, Vol. IV, No.13, pp. 162-187.
- Medina, Fernando y Marco Galván (2008), "Descomposición del coeficiente de Gini por fuentes de ingreso: evidencia empírica para América Latina 1999-2005", Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos No.63. Chile: CEPAL.
- Rincón, Soraya y Marisela Urdaneta (2001), "Plataforma ética para el mejoramiento continuo: el caso de una empresa carbonífera en Venezuela", Revista Venezolana de Gerencia, Año 6, No. 13, p.p. 143-156.

Otras fuentes

- Acción Empresarial, www.accionempresarial.cl, consultada el 18 de junio de 2004.
- Acción SRE, www.accionsre.cl, consultada el 15 de julio de 2009.
- Apasco: www.apasco.com.mx, consultada el 18 de junio de 2004.

- Asociación de Empresarios Cristianos, www.rse.org.py, consultada el 22 de julio de 2009.
- BID, Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo, www.iadb.org/etica, consultada el 18 de junio de 2004.
- CentraRSE, <http://centrarse.org>, consultada el 5 de julio de 2009.
- Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial, www.colombia2000.org, consultada el 18 de junio de 2009 y www.ccre.org.co, consultada el 5 de septiembre de 2007 y el 15 de julio de 2009.
- Centro Mexicano de Filantropía, “La responsabilidad social empresarial en América Latina”, “Informe Anual 2005”, “Prácticas ganadoras 2009”, “Directorio de miembros 2009”, en www.cemefi.org, fecha de consulta: múltiples.
- Centro de Ética para los Negocios, www.tij.uia.mx, consultada el 6 de septiembre de 2007.
- CLARES: www.anahuac.mx/clares, consultada el 21 de junio de 2009.
- CONEVAL (2009), *Informe de evaluación de la política de desarrollo social en México 2008*, México: www.coneval.gob.mx, consultada el 21 de julio de 2009.
- Forum empresa: www.empresa.org, consultada el 23 de julio de 2009.
- Fundación Esquel, www.esquel.org.ec, consultada el 22 de julio de 2009.
- Fundación del Tucumán, www.fundaciondeltucuman.org.ar, consultada el 5 de septiembre de 2007.
- Fundación PROhumana, www.prohumana.cl, consultada el 6 de septiembre de 2007.
- Gobierno del Distrito Federal: www.df.gob.mx, consultada el 22 de julio de 2009.
- Holcim Apasco: www.holcim.com y www.holcimapasco.com.mx, consultadas el 19 de julio de 2009.
- IBASE, www.ibase.org.br, consultada el 18 de junio de 2004.
- Instituto Ethos, www.ethos.org.br, consultada el 5 de septiembre de 2007 y 24 de julio de 2009.
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, www.iarse.org, consultada el 5 de septiembre de 2007 y el 22 de julio de 2009.
- Integra RSE, www.integrarse.org.pa, consultada el 22 de julio de 2009.
- La sociedad civil en línea, www.icd.org.uy, consultada el 22 de julio de 2009.

- Naciones Unidas: www.un.org, consultada el 22 de julio de 2009.

- Noticias RSE, <http://noticias-rse.blogspot.com>, consultada el 5 de septiembre de 2007.

- Responsabilidad Social Corporativa/Empresarial, www.oei.es/salactsi/rsc.htm, consultada el 5 de septiembre de 2007.

- Revista Ganar-Ganar, <http://ganar-ganar.com.mx>, consultada el 20 de Julio de 2009.

- Revista Sinergia, www.revista-sinergia.com, consultada el 24 de Julio de 2009.

- Universidad San Martín de Porres, www.usmp.edu.pe, consultada el 22 de julio de 2009.

Administración

Responsabilidad social empresarial en américa latina: Un panorama general

Isabel Font Playán
Patricia Gudiño Pérez
César Medina Salgado
Arturo Sánchez Martínez
Miriam Cardoso Brum*



RESUMEN

El trabajo es una exploración a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y tiene por objetivo mostrar el contexto general del fenómeno, el origen y evolución de las ideas que lo integran, se revisan las iniciativas más destacadas y se observan las áreas de oportunidad.

En las prácticas de la RSE se distinguen conceptos de filosofía, cultura, gestión, comportamiento, compromiso voluntario y desarrollo sostenible. Con base en estas ideas se propone la siguiente definición de RSE: “Filosofía para orientar las prácticas gerenciales hacia un comportamiento organizacional responsable, que contribuya, fomente, procure y promueva el bienestar social y salud ambiental”.

*Profesores-Investigadores del Departamento de Administración de la UAM Azcapotzalco

ABSTRACT

This essay is an exploration to Corporate Social Responsibility (CSR) and must by objective show phenomenon general context, the origin and evolution of the ideas that integrate it, the most outstanding initiatives are reviewed and the opportunity areas are observed.

The CSR practices are distinguished by concepts of philosophy, culture, management behavior, voluntary commitment and sustainable development, based on these ideas as proposal the following concept: "Philosophy to guide managerial practices towards responsible organizational behavior, which contributes, fosters, seek, and promote social welfare and environmental health".

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Comportamiento organizacional
Key words: Corporate Social Responsibility, Organizational behavior

Introducción

El presente trabajo es una exploración al tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y tiene por objetivo mostrar el contexto general del fenómeno, el origen y evolución de las ideas que lo integran, para contextualizar iniciativas globales, latinoamericanas y nacionales y destacar las áreas de oportunidad, al final se incluyen algunas reflexiones para vincular trabajos posteriores.

En Ciencias Sociales, el desarrollo de la humanidad ha estado vinculado principalmente con el entorno de la evolución del tejido social, su organización e instituciones, la economía, el comercio y los adelantos tecnológicos. En estas actividades del ser humano han estado presentes la ética y la moral a través de reglas, para garantizar prácticas denominadas “correctas”, a pesar de serlo no tanto o de existir partes impropias u ocultas.

Al revisar las diferentes culturas en el mundo, se podrá encontrar en ellas consideraciones, restricciones y conceptos que enjuiciaban la actividad comercial, tal como lo describen, Canessa y García (2005): “En las culturas griega y romana las actividades comerciales fueron consideradas como un “mal necesario” apareciendo restricciones filosóficas sobre el trabajo de los mercaderes. En la edad media continúan las restricciones religiosas planteadas por la iglesia católica que consideraba como despreciables las actividades comerciales y de negocios. Hacia el siglo XIII, ante el crecimiento del comercio en las ciudades europeas, Santo Tomás de Aquino estableció el concepto del precio justo determinado por los mercados y los márgenes de utilidad razonables obtenidos en el proceso de comercio. La ideología judía favorable al capitalismo,

la reforma y el nacimiento de la ética protestante hacen que el comercio ya no sea visto como una labor denigrante. Entre los siglos XV y XIX el comercio y las industrias crecen de forma sostenida, convirtiendo a la ética capitalista en un eje fundamental del desarrollo de la humanidad”.

Como es sabido, el comercio existe desde hace milenios y data de la época en que los individuos empezaron a hacer trueques e intercambios, sustituyendo la autosuficiencia de sus necesidades y deseos. Más adelante, la especialización se desarrolló para satisfacer las necesidades de todo un grupo, causando este intercambio comercial que las ciudades evolucionaran. La formación de mercados fue una fuerza importante en la promoción de la competencia y el desarrollo económico.

Ulteriormente, por invenciones tecnológicas surge la revolución industrial y comercial, donde las empresas jugaron un papel protagónico debido a la producción en masa, siendo su objetivo principal el intercambio más que la suficiencia particular (Gudiño y Sánchez, 2007).

A consecuencia, se alentó una orientación hacia la tecnología de producción, implicando la elaboración de productos que el fabricante decidía, prestando poca atención a los deseos reales de los compradores. La administración de la empresa se concentraba en mejorar la eficiencia de la producción y la distribución (Gudiño y Sánchez, 2007).

En la década de los cincuenta, inició la consolidación de las empresas después de la Segunda Guerra Mundial, cuando los países industrializados alcanzaron tasas de crecimiento superiores a las obtenidas en los últimos 130 años, generando una expansión a nivel mundial de las transacciones comerciales de estos países.

Después de las diferentes crisis del entorno internacional en los años 70, surge la iniciativa económica denominada Neoliberalismo, — apoyada por los países más desarrollados como Estados Unidos, Francia, Alemania, Inglaterra, Japón, Italia, Canadá— con el propósito de regular las relaciones comerciales y eliminar las barreras al comercio. Esta estrategia económica y política, favorecida por los avances en la informática y las telecomunicaciones, consolidó el fenómeno denominado globalización.

El sistema se caracterizó por la aceleración de la difusión y la penetración del progreso tecnológico, la saturación progresiva de las necesidades correspondientes al núcleo central del mercado, así como la madurez e internacionalización de los mercados, resultado de la reducción de tarifas aduaneras, y a la naturalización del libre juego del mercado.

Lo anterior permitió el crecimiento de las organizaciones basado en el desarrollo de la producción y la tecnología, elaboración de productos y servicios no diseñados para satisfacer una necesidad específica del consumidor, favoreciendo mensajes publicitarios que engañaban con el fin de fomentar el consumismo, la expansión económica y del comercio, la búsqueda de mano de obra barata y la desaparición de barreras de entrada con el fin de crear un mercado único y acumular los mayores beneficios (Gudiño y Sánchez, 2005).

Por su parte, los gobiernos con el fin de lograr sus objetivos económicos y los sociales en cada país, comenzaron a atenuar las normas que regían la inversión extranjera, el trabajo y el medioambiente (Brugmann y C. K. Prahalad, 2007).

Consecuentemente, y dada la insuficiencia de las leyes para garantizar el cumplimiento de normas y reglas (Roitter, 1996), se da la proliferación de multinacionales ofertando sin número de productos y servicios en los mercados. La fuerte competencia nacional e internacional, propicio deshumanización en la administración de los recursos humanos, deterioro medio ambiental y búsqueda del éxito, sin importar las consecuencias de los actos.

Son conocidos los propósitos de bajar costos, ser más competitivos y de tener mayores utilidades, así los productos son fabricados en condiciones cuestionables, ya sea desde el punto de vista laboral o del impacto ambiental, quedando bajo sospecha permanente. Ejemplo de esto son los casos como Nike, Shell Oil, Enron, Worldcom, Hewlett Packard en los que se identifica, falta de respeto por los derechos humanos, degradación ambiental, manipulación contable, revelación de información confidencial o prácticas empresariales inapropiadas (Brugmann y Parlad, 2007).

O situaciones como la indiferencia de la industria farmacéutica ante la pandemia provocada por el VIH en África (Porter y Kramer, 2007); de McDonald's ante la obesidad, la diabetes y la mala nutrición; de *Coca Cola Company* por su utilización del agua en la aldea de Plachinada en Kerala, India; de Merck y GlaxoSmithKlinea por exigir el uso de patentes para medicamentos contra el SIDA, y a Monsanto por introducir semillas modificadas genéticamente (Brugmann y C.K. Prahalad, 2007).

Estos eventos derivados de las malas prácticas empresariales han provocado: crisis de confianza en las actividades empresariales, el cuestionamiento de la sociedad sobre la responsabilidad en el desarrollo y su organización para demandar a las empresas un compromiso

social y ambiental, a través de prácticas coherentes.

Por lo expuesto, las empresas se han visto obligadas a cambiar de paradigma. Si bien, antes la función principal de las organizaciones era la creación de valor a través de la producción de productos y servicios que satisficieran las necesidades de la sociedad, las nuevas presiones de la sociedad, en cualquiera de sus roles, están transformado los valores y las perspectivas de la actividad empresarial, exigiéndoles mejorar su actuación, no sólo en el aspecto financiero, sino además, en el social y ambiental, implicando que las organizaciones sean responsables de sus actos e impactos en el planeta.

I. La RSE en el mundo

La RSE no es un fenómeno reciente, la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED, 2006), identifica desde 1943 en Jonson & Jonson un credo en el cual se introduce una nueva filosofía industrial definiendo la responsabilidad de la empresa hacia sus clientes, empleados, comunidad y públicos de interés. Sin embargo, se considera su desarrollo a partir de los 50, Garriga y Melé (2004), citado por Truño (2007), fijan como inicio de la literatura moderna de RSE la publicación del libro *Social Responsibilities of the Bussinesman* de Howard R. Bowen en el año 1953.

Más adelante, en los años 60, se identifican a los empresarios Thomas Watson de IBM, David Rockefeller del *Chase Manhattan* entre otros, como aquellos que plantearon la idea de una responsabilidad social, según Acción Empresarial (2003).

Por su parte, Truño (2007) comenta que el origen de la RSE en Europa, estaba unido a la función estatal de

regular el bienestar comunitario. Antes de esto, el Estado no asumía la función social, eran los empresarios quienes asumían un comportamiento paternalista o social, que fue desapareciendo posteriormente al crearse mutualidades, de los fondos de solidaridad, y de la construcción progresiva del Estado del Bienestar en Europa.

En 1992, en el marco de la Cumbre de la Tierra organizada por Naciones Unidas en Río de Janeiro, como consecuencia del Informe presentado en el año 1987 por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (Informe Brundtland), la Unión Europea y otras partes signatarias de la Declaración de Río se comprometieron a formular estrategias de desarrollo sostenible. Pero es hasta 1999 con la entrada en vigor del Tratado de Ámsterdam cuando se hace del desarrollo sostenible una de las principales tareas de la Comunidad Europea (Vidal, 2003).

Otro hecho favorecedor de la RSE, fue el lanzamiento por parte de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD, siglas en inglés) de *Guidelines for Multinacional Enterprises*. Estas guías buscan asegurar la armonía las operaciones de las empresas y las políticas de los gobiernos, fortalecer la confianza entre el sector privado y las sociedades donde operan, así como fomentar la contribución de las multinacionales al desarrollo sostenible.

Sin embargo, es a partir de los impactos de la globalización en la economía, de la conciencia ecológica y del desarrollo de nuevas tecnologías, que surge la preocupación y adquiere importancia la RSE a través de movimientos globales de presión por parte de accionistas, inversionistas, trabajadores y sindicatos, consumidores y ONG's.

Las ideas de RSE toman fuerza a principios de la década de los 90, consolidándose en 1998, cuando la entidad *Social Accountability International* (SAI) crea la norma SA 8000 (*Social Accountability 8000*), reconocida hoy internacionalmente y que fue desarrollada con base en la Declaración Universal de Derechos Humanos, las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, la Convención de las Naciones Unidas acerca de los Derechos de los Niños, y la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.

De igual manera, en el 2000 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), aborda la RSE mediante el lanzamiento de los denominados “Diez Principios del Pacto Global” (*Global Compact*), con el fin de proteger los derechos humanos, fomentar el cuidado del ambiente y combatir la corrupción.

En 2001, la Comunidad Europea elaboró el denominado “Libro Verde de la Unión Europea”, con el objetivo de desarrollar un marco de responsabilidad social para las empresas europeas y en 2004, se manifiesta la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo considerando a la RSE como una prioridad estratégica importante para la reducción de los siniestros laborales y afirma que debe ser integrada con las medidas de prevención de riesgos laborales.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés), conocida por sus normas genéricas respecto a la gestión de la calidad (serie ISO9000) y de la gestión medioambiental (serie ISO14000), inició en el año 2001 un proceso de reflexión sobre la conveniencia de llegar a emitir algún tipo de norma

sobre la RSE, dando paso a la creación en marzo del 2005 de un Grupo de Trabajo que en la actualidad se encuentra elaborando una “Guía de Recomendaciones para las empresas” en materia de Responsabilidad Social Corporativa que culminará en la denominada Norma ISO26000.

Esta guía no pretende ser certificable, pero sí aportar una definición general de RS y establecer principios aplicables a cualquier organización que desee incorporarla en ámbitos como es el Gobierno Organizacional, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Medioambiente, Prácticas operacionales justas, Desarrollo social y/o temas de Consumidores.

De igual manera, busca complementar otros instrumentos e iniciativas como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, el *Global Reporting Initiative* (GRI) y los Lineamientos de la OCDE para empresas multinacionales.

Actualmente, en Québec, se paso a la fase de borrador de Estándar Internacional, el cual será publicado en septiembre de este año (2009), con el fin de usarse como guía y ser sometido a ratificación en febrero de 2010 para finalmente presentarse en la Celebración Global de la Responsabilidad Social en mayo de ese mismo año.

Los puntos referentes a RS por parte del grupo de trabajo de la ISO26000 son (Massai, 2007): responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que: es consistente con el desarrollo sustentable y el bienestar de la sociedad; toma en cuenta las expectativas de los *stakeholders*; cumple con las leyes aplicables y es

consistente con las normas internacionales de comportamiento y; está integrada a través de toda la organización.

A partir de principios del nuevo siglo, la RSE comienza a institucionalizarse a nivel mundial de manera creciente, so sólo a nivel empresarial si no también a nivel de gobierno. En el año 2000 el Reino Unido crea un Ministerio de RSE, modifica la ley de pensiones y requiere la divulgación de inversiones socialmente responsables (Acción Empresarial, 2003).

La Unión Europea en 2001, inicia el desarrollo de una estrategia de RSE y en el Reino Unido la revisión de la ley de sociedades, promoviendo mayor “*accountability*” por impactos sociales y ambientalistas. En ese mismo año, la Asociación de Aseguradores Británicos emiten las guías de revelación de inversiones sociales responsables.

En 2002 el Primer Ministro de Francia nombra un Ministerio de Desarrollo Sustentable. Por otro lado, en el marco del *World Economic Forum* (WEF), los países suscriben una declaración de ciudadanía corporativa y en abril de ese año, el *Global Reporting Initiative*, se convierte en una institución permanente.

II. RSE en latinoamérica y en México

De acuerdo con Canessa y García (2005), las primeras manifestaciones del movimiento de RS en América se presentaron en la década de los sesenta, con el surgimiento de la Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil (ADCE) en 1965, institución preocupada por difundir la idea de RS en toda la región, pero es hasta los ochenta que logra tener protagonismo.

En los noventas, aparecen un conjunto de instituciones en distintos países como Perú 2021 en 1996, Instituto Ethos de Brasil en 1998, Acción RSE en el 2000, FUNDEMÁS de El Salvador en 2000; así como redes internacionales como es el caso de Forum Empresa, creada en 1997 por empresarios, líderes civiles, ONG´s, Universidades e Instituciones Públicas, teniendo actualmente su sede en Santiago de Chile.

En México, los orígenes de la RSE se ubican a mediados del siglo XX con la fundación del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) en 1992, quien emite, en 1997, el Programa de Responsabilidad Social Empresarial en México, y en 2000, la convocatoria para reconocer a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, contando con la participación de organizaciones como: la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex), La Unión Social de Empresarios de México (USEM), Desarrollo Empresarial Mexicano y el Grupo Editorial Expansión, otorgándose por primera vez el Distintivo ESR 2001 a la Empresa Socialmente Responsable.

Ese mismo año, se integra la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE) con la participación de Administración por Valores (Aval), la Coparmex, el Consejo Coordinador Empresarial (CCE), Cemefi, la Usem e Impulsa (antes Desarrollo Empresarial Mexicano) y en el 2002, se une la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN).

No obstante, en México la RSE no se ha generalizado aparentemente por varias razones: poca información disponible; considerarse una moda o una actividad de mercadotecnia, en particular de relaciones públicas;

considerase un lujo de las grandes empresas, seguir con el viejo paradigma de que la responsabilidad de una organización es crear trabajo, cumplir leyes y dar dividendos y, continuar con la idea de que el desarrollo social de una comunidad es responsabilidad del gobierno (Gudiño y Sánchez, 2005).

Lo poco que se ha hecho en esta materia, responde a la incursión de México en el mercado global. Para permanecer en el mercado, ya no sólo nacional, sino internacional, las organizaciones se han visto obligadas a incorporar programas como el pacto Mundial al que convoca la ONU, y que las propias empresas, a través de COPARMEX difunden en México. (Gudiño y Sánchez, 2005).

Según De la Torre (2006), otra iniciativa es la implementación de la norma SA8000 en México, basada en la ISO26000 (de la cual se habla más adelante en este reporte); así como el uso de *benchmarking* el cual en México sólo algunas compañías grandes realizan.

Por otro lado, Greaves (2006), señala que en los últimos años ha crecido el número de fundaciones empresariales o de programas sociales corporativos institucionales que apoyan la RSE. En 1996 se creó la Fundación del Empresariado Chihuahuense, A.C. (FECHAC), encargada de operar recursos provenientes de un gravamen adicional al impuesto sobre nómina propuesto por los empresarios del estado para destinar recursos a obras sociales. En el 2005 el CCE, lanzó la Fundación del Empresariado en México (Fundemex) con el objeto de lograr una participación "más estructurada" de los empresarios en el entorno externo y combate a la pobreza.

La misma autora, comenta que algunos líderes

empresariales han tomado parte en ámbitos antes exclusivos del Estado como la conservación y restauración del patrimonio cultural, prestación de servicios financieros, capacitación para el empleo, desarrollo comunitario, construcción de vivienda, fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil; desempeñado roles sociales importantes en cuanto a la captación y canalización de recursos (propios y ajenos), y la conjunción de esfuerzos para fines sociales. "De igual manera, se han estrechado los vínculos con organizaciones internacionales de RSE, y en México tan sólo en el segundo semestre del 2005, alrededor de 200 empresas habían firmado los diez principios básicos de RSE contenidos en el Pacto Global de Naciones Unidas, los cuales versan sobre el respeto a los derechos humanos y laborales, el medio ambiente, y la lucha anticorrupción" (Greaves, 2006: 15).

También el sector público ha tenido participación en el tema; por ejemplo, la Secretaría de la Función Pública (SPF) ha promovido, a través de manuales, normas para el comportamiento ético de las empresas. La Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente (Profepa), promulgó la Ley General de Equilibrio Ecológico y de Protección al Medio Ambiente. La Secretaría de Economía incorporó el Modelo Nacional para la Calidad Total, así como cláusulas relativas al compromiso de la empresa con la sociedad, y prácticas de buena ciudadanía. Esta misma dependencia, a través del Comité Nacional para la Productividad e Innovación tecnológica (COMPITE) elaboró y publicó los lineamientos sobre la Responsabilidad Social e Integridad de las Empresas, también se estableció dentro de la Secretaría de Economía el Punto Nacional de Contacto (PNC), que se encarga de darle seguimiento a los

lineamientos de la OCDE en México.

Las empresas galardonadas reciben una escultura y un diploma, además del apoyo para difundir y reproducir el material ganador en los sitios *web*, boletines y publicaciones de AliaRSE, Forum Empresarial, CEMEFI; y medios de comunicación con los que estas instituciones tengan convenios.

La práctica de la responsabilidad social, enfrenta grandes desafíos en México, pues los programas varían de empresa en empresa y éstos son únicamente programas filantrópicos, que por un lado, carecen de aspectos que involucren sus actividades al interior de la organización y por otro, de aspectos ambientales, sociales y de derechos humanos (Ruiz, 2004). Son programas que se centran principalmente en la educación y la salud; no se miden en cuanto al impacto y su efectividad y son utilizados para vanagloriarse, o desperdician recursos en dádivas (Gudiño y Sánchez, 2005).

Esta tendencia se puede observar en las diferentes empresas que han surgido con el objetivo de asesorar a organizaciones para la implementación y gestión de programas de responsabilidad social de acuerdo a diferentes áreas de oportunidad, pero que en realidad son programas de beneficencia. Lo cual deja clara la confusión entre el concepto de RSE y el de filantropía, o bien que se utiliza sólo con el fin de generar mayor aceptación de sus marcas o enaltecer su imagen en su entorno de influencia.

La práctica de la RSE en México

Algunas empresas mexicanas que ostentan practicar la RSE son Grupo Bimbo, Cinopolis, CEMEX y Fundación Televisa.

Dentro de las acciones de RSE del Grupo Bimbo, se destacan las enfocadas a la salud, el medio ambiente, desarrollo comunitario, la educación y la ética. En el rubro de salud, cuenta con un programa que incentiva la educación nutricional entre los empleados y al exterior, apoya a distintas organizaciones como la Fundación Mexicana para la Salud, La Casa de la Amistad, Apac y junto con la compañía farmacéutica Pfizer, ayuda a ofrecer atención nutricional y cardiovascular.

En medioambiente, la empresa en los últimos años ha reducido su consumo de energía en sus plantas, creó la fundación Reforestamos México, A.C., dedicada a cuidar y reforestar los bosques, en particular en la selva Lacandona y Campeche.

El Desarrollo comunitario está enfocado en dos direcciones, la primera de ellas es la comunidad indígena, en donde incentiva acciones encaminadas a mejorar la explotación de recursos naturales, da apoyo a la Fundación Mexicana para el Desarrollo Rural, Fundación Tarahumara y Patronata Prozona Mazahua. La segunda, es la promoción de una cultura emprendedora en el país, mediante el apoyo a la fundación Pro Empleo Productivo e Impulsa.

En educación, la empresa financia la escuela Crisol, una primaria para niños de familias con escasos ingresos, además de contribuir a los proyectos institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, la Universidad de Monterrey y la Escuela Bancaria y Comercial.

En el tema de ética, la organización sigue los lineamientos del Código de Mejores Prácticas Corporativas, el cual fue creado por la Bolsa Mexicana de Valores, para

que las empresas que cotizan en bolsa aumenten la confianza de los inversionistas. Cuenta además con un código de ética autorregulatorio que incluye a clientes, accionistas, proveedores, empleados y consumidores.

En el caso de Cinépolis, sus acciones y/o programas de RSE están enfocados en promover la conciencia social y la educación, permitiendo la proyección en sus pantallas de mensajes que apoyan los Derechos Humanos y una sociedad más justa y más equitativa.

Así mismo, contribuye a través de donativos de la empresa y de sus clientes en el financiamiento de operaciones de cataratas para personas de bajos recursos. Colabora en la construcción de viviendas para familias cuyos ingresos no sean mayores a 2.5 salarios mínimos al día, con Fundación Televisa, Fidecomiso Provivah y Fundación Ara.

Destina a instituciones de beneficencia social, los ingresos totales de aproximadamente 25 funciones o premieres que programa durante el año. Apoya, junto con la organización *Fair Travel* (la cual incentiva el compromiso social), la reforestación de la región Cocucho en Michoacán.

Fomenta el respeto a la diferencia y la equidad de género, no discriminando a ningún tipo de persona; hecho reconocido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Además de pertenecer al Movimiento Congruencia, que es una asociación dedicada a promover la integración laboral y desarrollo de personas con alguna discapacidad.

Por su parte CEMEX, cuenta con una plataforma para gerenciar la sustentabilidad en toda la compañía, abarcando desde la gestión de asuntos de ambiente, salud integral, seguridad industrial, bienestar de la comunidad, hasta el cumplimiento de lineamientos de la Iniciativa de

Sustentabilidad del Cemento (González, 2008: 140).

Adicionalmente, colabora con gobiernos federales, estatales y locales, en el reemplazo de pisos de tierra por pisos de concreto antibacterial, con el fin de contribuir en la conservación de un ambiente limpio y saludable.

Ayuda a familias de escasos recursos a construir sus viviendas, a través de la organización de grupos de autofinanciamiento, además de brinda asesoría técnica, para así disminuir el tiempo de construcción de una vivienda de cuatro años a sólo uno.

Cuenta con el programa Construmex, en el cual los clientes que radican en Estados Unidos, tienen la posibilidad de enviar dinero a México, para la compra de material que necesiten sus familias, el cual se entrega directamente en el lugar indicado, por medio de los 2 mil distribuidores con que cuenta la empresa.

Realiza distintas acciones de apoyo a la sociedad, como becas para niños, atención médica y dental en otros países, así como apoyo a centros sin fines de lucro para personas con capacidades diferentes.

Fundación Televisa, empresa importante no sólo en México, sino también en Latinoamérica, las acciones de RSE, que destacan son principalmente de filantropía como son los programas de Bécalos, Redondeo y Goles por México, los cuales recaban fondos para impulsar la educación básica, bajar el índice de deserción en las escuelas y atender a "niños de la calle"; equipan escuelas primarias y secundarias públicas del país, con aulas de medios (salones con computadoras); para salud, nutrición y vivienda, respectivamente.

Por otro lado, con el fin de optimizar la productividad, se está desarrollando el realizando acciones

como instalar detectores que apaguen las luces cuando no haya nadie trabajando; y conseguir papel sólo con proveedores que comprueben esquemas de reforestación. Además de medir el impacto ecológico de la empresa y concientizar a la sociedad por medio de mensajes en distintos medios, como noticieros o telenovelas.

En otro sentido, para fomentar la práctica de la RSE, CEMEFI entrega desde 2001 dos tipos de reconocimientos a las empresas.

El primero de ellos es conocido como “Distintivo ESR”, el cual “acredita a la empresa ante empleados, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad en general, por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio, y sustentar el cumplimiento de los estándares propuestos para los siguientes ámbitos de la responsabilidad social empresarial: Calidad de vida en la empresa, Ética empresarial, Vinculación de la empresa con la comunidad y Cuidado y preservación del medio ambiente” (CEMEFI, 2008: 1).

El distintivo se entrega en tres categorías: Empresas privada, Sector público y PYMES y cadena de valor. Aquellas empresas que obtengan el distintivo, reciben un diploma, una carta que autoriza el uso del distintivo ESR durante un año, una escultura nombrada “Escultura Empresas Socialmente Responsable”, así como un manual para la utilización del distintivo ESR.

El otro reconocimiento es el que se entrega por las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. El cual tiene como objetivo “reconocer públicamente a las empresas con prácticas ejemplares de Responsabilidad Social Empresarial, que demuestren al mismo tiempo

aportar éxito al negocio y tener un impacto positivo en la sociedad al promover y estimular a otras empresas a adoptarlas como parte de su estrategia hacia la excelencia” (CEMEFI, 2008: 1).

Pueden participar empresas públicas o privadas de cualquier sector, que lleven al menos dos años en operación; existiendo cinco áreas de reconocimiento:

- Calidad de vida en la empresa
- Cuidado y preservación del medio ambiente
- Vinculación e involucramiento de la empresa con la comunidad
- Gestión ética de la empresa
- Aplicación de la responsabilidad social empresarial en la cadena de valor (PYMES)
- Promoción de consumo responsable.

Por ello solamente algunas empresas mexicanas destacan por sus acciones de responsabilidad social empresarial, González (2008).

Por otro lado, en México desde hace varios años, la empresa consultora HayGroup y la editorial HSM, realizaron un estudio para identificar a las empresas líderes en distintos rubros, entre ellos el de responsabilidad social. Éste consistió en recopilar información a nivel empresarial, evaluando siete tópicos: imagen, **responsabilidad social**, recursos humanos, finanzas, productos y servicios, atención al cliente y operaciones.

Para la obtención de información, se aplican encuestas electrónicas a ejecutivos de alguno de los doce sectores económicos elegidos para el estudio. Se usa una muestra de más de mil ejecutivos de primer nivel.

Posteriormente, con base en los datos obtenidos, se califica a las empresas y se les dio una calificación (en

escala de 1 a 10 puntos) en cada tópico, además de una calificación global. Para efectos de este trabajo sólo se presentan las empresas (primeros 10 lugares de 50) que este estudio considera líderes en cuanto la responsabilidad social.

Cabe destacar, que dos de las empresas mencionadas anteriormente por sus prácticas de responsabilidad social, Bimbo y Cemex; se encuentran en los lugares 24 y 36 respectivamente.

10	Toyota	Automóviles y camiones así como partes para vehículos automotores	8.7
----	--------	---	-----

Fuente: Gestión de negocios (2008: 26)

III. Áreas de oportunidad en la RSE

La RSE es un fenómeno de debate desde todos los sectores; organizaciones sindicales y empresariales, organizaciones civiles, gobiernos, universidades, etcétera y es el resultado de un proceso amplio de reflexión a escala internacional respecto al modelo de desarrollo de la sociedad actual. Sin embargo, aún existen diversas áreas y temas por cubrir y analizarse para mejorar las iniciativas.

Al respecto, Casado (s/f), comenta que si bien, la RSE ha sido promovida por necesidades imperativas externas, obligando a la empresa a adoptarla, esta no viene acompañada de un compromiso real por los temas sociales, sino por una necesidad de adaptación y supervivencia, quedando muy distantes de generar un verdadero cambio cultural y conceptual de la empresa, razón por la cual, no convence ni a la sociedad, ni dentro de la misma empresa. Lo anterior se deriva de las siguientes carencias, según las palabras del autor:

En la mayoría de las empresas el departamento de RSE depende del área de mercadotecnia y el presupuesto de las cuentas de comunicación, mostrando ser una herramienta de ésta. En estos casos, el perfil del director o encargado de la RSE es un técnico convencido del potencial de la empresa en generar valor social, buen orador y comunicador social, con grandes dotes de relaciones públicas, pero con muy poca incidencia en las líneas tradicionales de negocio.

Cuadro 1.
Empresas líderes en responsabilidad social 2008

Posición	Empresa	Sector	Promedio
1	Nissan	Automóviles y camiones así como partes para vehículos automotores	9.5
2	Coca-Cola Company	Bebidas y tabaco	9.5
3	Coca-Cola FEMSA	Bebidas y tabaco	9.2
4	SONY	Equipo de computación, comunicación medición, componentes y accesorios electrónicos	9.1
5	COMEX	Química	9.1
6	Jugos del Valle	Bebidas y tabaco	9.1
7	Ford Motor	Automóviles y camiones así como partes para vehículos automotores	9
8	Volkswagen	Automóviles y camiones así como partes para vehículos automotores	8.9
9	Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma	Bebidas y tabaco	8.7

El desarrollo sostenible es una meta de largo plazo que muchas veces no son compatibles o complementarias con las estrategias anuales de la empresa y previsiones de inversión de corto plazo. Generar una relación requiere de un compromiso constante en el tiempo por parte de la empresa y de que todas las partes puedan proyectar un futuro común y compartido.

A medida que las empresas crecieron, también la necesidad de capital surgiendo los accionistas, quienes poseen un porcentaje de la propiedad. Debido a ello, las empresas tienen mayor interés en priorizar el alza de sus acciones a corto plazo que en crear una producción sostenible y coherente con los agentes de interés involucrados. Es la monopolización de la propiedad por parte de los accionistas, que jerarquizan el proceso de toma de decisiones sin considerar a los principales participantes en el desarrollo del capital intelectual de la empresa, los trabajadores, o a los agentes de interés que interactúan con ella.

Para lograr su aportación es necesario que se identifiquen objetivos en las áreas sociales y medioambientales, paralelamente a la cuenta de resultados tradicional, pues será muy complejo valorar el impacto de la RSE e identificar la contribución al progreso social. Es necesario, según Casado (s/f), reconceptualizar la manera en que se cuantifican los “intangibles” de la empresa y cómo se “internalizan” las “externalidades”. Es en este punto donde se manifiesta la carencia, no existen herramientas que evalúen el impacto socioeconómico o medioambiental de la empresa en el entorno en el que opera. Una primera necesidad es hacer tangibles los bienes

y beneficios de las áreas sociales y ambientales para que se puedan tener un impacto en la toma de decisiones y las líneas estratégicas de la empresa.

La falta de concreción sobre qué se debería cuantificar, qué partidas deberían incluirse, cómo se debería informar y a quién debería incluir. El *Global Reporting Initiative (GRI)*, es la iniciativa más avanzada en el esfuerzo por crear un sistema de información sobre las áreas económicas, ambientales y sociales de la empresa, pero sigue siendo incapaz de evaluar la percepción de los agentes de interés y genera demasiadas discrepancias sobre los indicadores utilizados en el área social.

Por ello, implementar un programa o cualquier actividad de RSE implica dificultades a las cuales se deben enfrentar, como la resistencia a adaptarse al entorno, pues se piensa que la RSE es un gasto innecesario que no reditúa en nada; y sólo se preocupan por vender a bajos costos obteniendo mayores ganancias, sin importar lo que pase en el futuro con el medio ambiente y la sociedad (EKA, 2008).

Otro aspecto importante es la necesidad de contar con un buen gobierno corporativo¹, lo cual no es fácil debido a la falta de transparencia y ética en muchas organizaciones, por ello las empresas además de adaptarse a su entorno, deben de lograr un cambio en su interior para poder implementar una responsabilidad social de manera integral. Una empresa que no cuenta con un buen gobierno corporativo no es bien vista por accionistas y clientes, pudiendo provocar incluso el cierre de la organización como pasó con Enron en Estados Unidos.

La cantidad de dinero que se invierte en programas

¹ Extiéndase gobierno corporativo como “conjunto de normas que codifican y regulan el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa: los accionistas, el directorio y la alta administración, con el fin de proteger los intereses de la compañía” (Arias, 2008).

o actividades de RSE, varía de acuerdo a las capacidades de cada empresa, lo cual de entrada limita a las PyMES y empresas familiares, ya que no cuentan con la capacidad para invertir en programas de ese tipo. Esto se vuelve un aspecto negativo para ellas, ya que actualmente las empresas socialmente responsables están ganando terreno en los mercados.

Un aspecto adicional al implementar la RSE, es que los beneficios de ésta no se dan en el corto plazo, por lo tanto, si la empresa no cuenta con suficientes recursos humanos, materiales y sobre todo financieros para afrontar la inversión de implementar un programa de este tipo, es poco probable que se aventuren a adoptar alguno (las PyMES están más expuestas a esto), y por ende pierden terreno frente a las empresas que sí lo hacen.

En el tercer encuentro del Grupo Temático Nacional que se llevó a cabo en 2006, enfocado a la RSE, se mencionó que las prácticas de RSE deben de realizarse voluntariamente y al mismo tiempo ser creíbles, por ello no se pueden evaluar sólo por la empresa, se necesita un marco legal que la fomente mediante un proceso transparente. Lo cual a la fecha no se da en muchos países; lo cual se vuelve otro inconveniente al momento de implementar la responsabilidad social.

En dicha reunión, se detectaron como dificultades para la implementación de la RSE en las PyMES, la limitación de recursos, sobre todo en el caso de las microempresas que, en muchas ocasiones, rozan el umbral de la supervivencia empresarial; El desconocimiento de lo que es la RSE, y por tanto, de su gestión; la falta de formación, incluso de los responsables de recursos humanos; la identificación de buenas prácticas escasa y,

por tanto de argumentos para motivar al empresario a gestionar su responsabilidad social, (GNT3, 2006).

Al mismo tiempo, los medios de comunicación favorecieron la exposición social y la visibilidad mundial de las empresas, viviendo éstas las consecuencias de su actuación y por ende el deterioro de su imagen; situación que convirtió a la reputación en un intangible importante, gestionable (Casado, s/f) y de ventaja competitiva.

Adicionalmente, Vidal (2003) destaca el aspecto de voluntariedad y obligatoriedad, mencionando la dificultad de realizar un análisis comparativo de RSE entre dos empresas instaladas en dos países con legislaciones distintas. Una empresa puede ser socialmente responsable en un país donde la legislación es voluntaria y otra, sólo responsable de cumplir con sus obligaciones, en un país donde la legislación así lo demande. Incluso, una misma empresa puede ser catalogada de distinta manera en diferentes países.

Reflexiones finales

Como se ha dicho, el fenómeno que marcó una vorágine de cambios en el ambiente de las organizaciones fue la globalización, principalmente en tres factores: el económico, el social y el ambiental, resultado de favorecer prácticas empresariales irresponsables. A principios de los 90, diversos actores de la sociedad cuestionaron a las organizaciones por su comportamiento, surgiendo la preocupación por la relación entre el medio ambiente y las formas de producción y consumo. En 1992, en la Cumbre de la Tierra, toma fuerza el concepto de Desarrollo Sostenible, el cual, determina la necesidad de cuidar y

conservar los recursos, no sólo para generaciones inmediatas sino también futuras.

Estas ideas exigieron nuevos ejercicios organizacionales, prácticas éticas que contribuyan al desarrollo no sólo económico, sino también social y ambiental. Acciones que impacten equilibradamente en cada uno de estos factores.

Sin embargo, el desarrollo sostenible, no puede ser resultado sólo de la actividad empresarial, sino de la agregación de todos los actores de la sociedad, el Estado, las ONG's, las universidades, los consumidores, accionistas e inversionistas.

Para alcanzar el objetivo del desarrollo sostenible se requiere de comportamientos responsables de todos los actores; de prácticas con responsabilidad social y no sólo, como se observa en México, de filantropía, es decir de

aplicar los preceptos que norman, por ejemplo, la ISO26000.

En los objetivos organizacionales y en las prácticas de la RSE se distinguen los elementos siguientes: filosofía, cultura, gestión, comportamiento, compromiso voluntario y desarrollo sostenible. Con base en estas ideas se propone la siguiente definición de Responsabilidad Social como una aproximación a éste concepto: "Filosofía para orientar las prácticas gerenciales hacia un comportamiento organizacional responsable, que contribuya, fomente, procure y promueva el bienestar social y salud ambiental".

Derivado de lo anterior, es posible señalar que la RSE debe ser más que acciones altruistas, sino toda una manera nueva de pensar y operar, lo cual revela un reto para el surgimiento de una filosofía administrativa más humanista, ambientalista, consistente e integral.

Bibliografía

- Abraham (2006) La ergonomía. Publicado el 28 de febrero http://www.wikilearning.com/articulo/la_ergonomia-abstract/9779-1
- Acción Empresarial (2003), "ABC de la responsabilidad social empresarial en Chile y el Mundo". Acción Empresarial, Chile.
- Almodóvar, Margarita; de la Torre, Gustavo; Fuentes, Luis; Iturbide Laura; Lozano, Gerardo; Macías, Santiago y Rodríguez, Edgar, (2006), "Una nueva definición para México", en *Harvard Business Review*, num. 9, vol. 84.
- Asociación Empresarial para el Desarrollo (2006). Midiendo y evaluando la responsabilidad empresarial. Diario El Financiero, 7-13 agosto. AED Costa Rica.
- Brugmann, Jeb y C.K. Prahalad (2007). Cocrear un nuevo pacto social para las empresas. *Harvard Business Review* Agosto Vol.85, núm. 8
- Canessa Giuliana y Emilio García (2005). El ABC de la Responsabilidad social empresarial en el Perú y en el Mundo. Perú2021, Perú.
- Casado, Fernando (s/f), Las carencias de la RSE. De la responsabilidad al compromiso. CIES, España. mesd.net/grupcies/boletin/307446_ArticuloI_Edic_49.pdf
- CEMEFI (2006), Fundamentos de la Responsabilidad Social Empresarial, en <http://cemefi.org/>, visitado el 23 de julio de 2007.
- CEMEFI (2008), "Convocatoria Distintivo ESR novena edición", en http://www.cemefi.org/esr/pdf/DISTINTIVO%20ESR/CONVOCATORIA_DISTINTIVO_2009.pdf
- <http://www.cemefi.org/esr/pdf/MEJORES%20PRACTICAS/CONVOCATORIA%20MP2008.pdf>
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001) "El libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas", Bruselas COM(2001) 366.
- EKA (2008), "¿Por qué implementar la Responsabilidad Social Empresarial?", en *EKA la revista empresarial*,
- http://www.ekaenlinea.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3337&Itemid=85
- Grupo Temático Nacional 3 (2006), "Conclusiones del tercer encuentro del GNT3", en: http://www.mtas.es/uafse/equal/descargas/Encuentro_RSE_Equal_BArna.pdf
- Greaves, Patricia (2006), "Empresarios Mexicanos ante la Responsabilidad Social", Universidad Iberoamericana, en http://www.uia.mx/campus/publicaciones/IIDSES/pdf/desarrollo/5_empresarios_mexicanos.pdf

- González, L., Mauricio (2008), *Responsabilidad Social Empresarial*, México, Editorial Norma

- Gudiño, Patricia y Arturo Sánchez (2007). La Nueva Economía y las estrategias de mercadotecnia. UAM, México.

- Gudiño, Patricia y Arturo Sánchez (2005). Mercadotecnia para trascender: aplicación de la ética para la responsabilidad social. Gestión y estrategia no. 28. UAM, México.

- Massai, Regina (2007). Norma ISO 26000: Lo que dejó la Sesión Plenaria de Sydney 2007. Entrevista por editor_chile, en <http://www.redpuentes.org/>, visitado el 23 de diciembre de 2007.

- Porter, Michael y Mark Kramer (2006). Estrategia y sociedad: el vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. HBR. Latinoamérica.

- RedPuentes RSE (2007). Sesión plenaria para la elaboración de la ISO 26000 de Responsabilidad Social. En <http://www.redpuentes.org/agenda-actividades-rse>, visitado el 22 de Diciembre de 2007.

- Redpuentes.org. 2006. Borrador ISO 26000. [Publicación en línea]. Disponible desde internet en: www.redpuentes.org/centro-de-documentos/iso-responsabilidad-social-26.000/borrador-iso-26000.pdf/view [con acceso el 3-11-08].

- Roitter, M. (1996) "La razón social de las empresas: una investigación sobre los vínculos entre empresa y

sociedad en Argentina", Documento CEDES, No 115, Buenos Aires.

- Ruiz, Gabriela (2004), Acciones que convienen. Expansión, Ed. 904, 24 de noviembre, México.

- Truño, Jordi (2006). La responsabilidad social corporativa en la gestión empresarial. En <http://www.uab.es>

- Vallaeys, Francois (sf), "Breve marco teórico de la Responsabilidad Social Universitaria", en <http://blog.pucp.edu.pe/media/410/20061018-20061018-BREVE%20MARCO%20TEORICO%20DE%20RSU.doc>

- Vidal, Isabel (2003), Desarrollo sostenible, responsabilidad social corporativa y partenariado social, Módulo Primero del Máster en Responsabilidad Social Corporativa. Contabilidad y Auditoría Social, Universidad de Barcelona.

Otras fuentes

- www.accionempresarial.cl

- www.accountability.org.uk

- www.accionrse.cl

- www.cce.org.mx

- www.cemefi.org

- www.iso.org

- www.oecd.org

Responsabilidad social empresarial: Hacia una agenda de investigación en México

Alejandro José Saldaña Rosas*



RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en México se encuentra en una etapa incipiente de desarrollo, en comparación con los avances que hay en otros países. Este exiguo desarrollo de políticas de RSE en parte es la causa de que el mundo académico poco se haya interesado por el tema, por lo que las investigaciones al respecto son escasas. Los conceptos que animan a la RSE en nuestro país son básicamente filantrópicos, caritativos y asistencialistas, lo cual representa un serio obstáculo para la implementación de la norma mexicana NMX-SAST-004-IMNC-2004 en la que se establecen directrices para la implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social, así como para la norma ISO 26000, cuya publicación se espera para mediados de 2010. En este artículo se proponen algunos ejes para conformar una agenda de investigación en RSE para México.

* Investigador del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas, Universidad Veracruzana

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) is at an early stage of development in Mexico, comparing with its advance in other countries. One of the reasons of this limited development is that there is not enough interest of the academic world about this theme, having just a few research projects about it. CRS in our country is basically motivated by philanthropic, charitable and welfare concepts. It represents a serious obstacle for the implementation of the Mexican standard NMX-SAST-004-IMNC-2004, that sets guidelines for the implementation of a management system for social responsibility, as well as for the ISO 26000 standard, which publication is expected in mid-2010. This article proposes some axes to form a research agenda for CSR in Mexico.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Stakeholders, Filantropía

Key words: Corporate Social Responsibility, Stakeholders, Philanthropy

Introducción

En los últimos quince años aproximadamente, la Responsabilidad Social Empresarial¹ (RSE), ha ganado terreno en las agendas de los gobiernos, de los ejecutivos y directivos de empresa, e inclusive en los medios universitarios, si bien aún existen muchos vacíos en la investigación académica. Para muchos, la RSE no es más que un recurso para eludir compromisos fiscales o una estrategia de marketing social, mientras que para otros representa todo un hito que estaría transformando a las empresas al punto de convertirlas en agentes de cambio social. Frente a ambas posiciones extremas –con suficientes argumentos cada una– se impone la necesidad de un juicio atemperado y el desarrollo de proyectos de investigación que apunten a relevar las tendencias de la RSE en nuestro país. La intención de este trabajo es presentar un conjunto de hipótesis y de argumentos que abonen a la construcción de una agenda de investigación en materia de RSE en México.

El antecedente de este artículo es una investigación cualitativa realizada en el año 2005 sobre la percepción de la RSE en habitantes de dos ciudades mexicanas, el Distrito Federal y Monterrey. La investigación tuvo tres fases: i) estudio de gabinete, básicamente del abordaje que se da a la RSE en los medios de comunicación en nuestro país; ii) grupos de discusión, 5 en el DF y 5 en Monterrey, con una composición equilibrada de mujeres y hombres,

rangos de edad entre los 23 y los 50 años, de niveles socioeconómicos entre medio-bajo y alto con perfiles profesionales plurales (estudiantes, empleados, ejecutivos, políticos, pequeños y medianos empresarios y agentes culturales y creadores artísticos) y; iii) entrevistas (cinco en cada ciudad) con líderes de opinión de diferentes ámbitos: político, académico, empresarial, cultural y periodístico.

El estudio tuvo como objetivos principales identificar las percepciones sociales de la RSE en México, así como bosquejar el entramado empresarial e institucional (firmas, fundaciones, organizaciones certificadoras, etcétera.) en que se inserta y desarrolla la vertiente social de las firmas. Una parte de los resultados de aquel trabajo se presentan en las páginas siguientes.

La importancia que la RSE ha adquirido en los últimos años obedece a una tendencia mundial (Pérez, 2001) que ha dado lugar a la norma ISO 26000, cuyos lineamientos serán publicados por la International Organization for Standardization en septiembre de 2010, después de cinco años de intensos trabajos en los que han participado alrededor de 500 expertos². Esta norma ofrecerá orientaciones a las empresas que deseen lanzarse a implementar políticas de Responsabilidad Social, pero no es una norma para certificar a las firmas ni tampoco es un sistema de gestión. En otras palabras, el alcance de la norma ISO 26000 es limitado, toda vez que sus lineamientos no tendrán efectos de certificación ni tampoco establecerán

¹ En este trabajo, RSE y Responsabilidad Social Corporativa son equivalentes.

² De acuerdo a la información disponible en la página web de la International Organization for Standardization los referentes básicos para la elaboración de la norma ISO 26000 han sido recuperados del Swedish Standards Institute y de la Brazilian Association of Technical Standards, lo cual es un indicador de quiénes son los países líderes en la materia. Para profundizar en la información se puede consultar la página de la ISO: (<http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/home.html?nodeid=4451259&vernum=0> consulta el 27 de julio de 2009).

esquemas o modelos de gestión para las firmas, aunque es indudable que la implementación de sistemas de control de gestión, como el Balance Scorecard, conduce necesariamente a que las organizaciones productivas atiendan las expectativas de otros actores más allá de los inversionistas³. En esta tesitura, es posible conjeturar que la publicación de la norma ISO 26000 es una expresión más del cambio de paradigmas (Clarke, y Clegg, 1998) que ha transformado radicalmente el mundo de los negocios y del management en las últimas décadas.

Si en el ámbito internacional la publicación de la norma ISO 26000 es inminente, en México se dispone desde el año 2005 de la norma NMX-SAST-004-IMNC-2004 en la que se establecen directrices para la implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social. No obstante que nuestro país está formalmente al día en esta materia, lo cierto es que el arraigo y la madurez de la RSE son aún muy incipientes y aún más, este nuevo cariz de las firmas es visto con recelo y hasta con abierta desconfianza por diferentes sectores de la población.

Los rezagos que acusa México en materia de RSE quizás estén en la base de la escasa investigación dedicada al tema, sobre todo de trabajos que pongan en diálogo datos empíricos (cualitativos y/o cuantitativos) con sólidos encuadres teóricos. En este sentido, la tarea de construir agendas de investigación en la materia es relevante. A efecto de trazar algunos ejes de una posible agenda de investigación sobre RSE en México, en los siguientes apartados de este trabajo se establece: el contexto en el que opera la RSE en nuestro país (apartado 2);

posteriormente en el apartado 3 se traza una somera semblanza de la estructura y el alcance de la RSE; en el apartado 4 se presentan un conjunto de argumentos que apuntan a una caracterización de la RSE en México; en la sección número 5, con los argumentos presentados en los anteriores apartados, se establecen los ejes básicos que pueden articular una agenda de investigación sobre Responsabilidad Social en nuestro país y finalmente, en el apartado 6 se apuntan algunas conclusiones.

Para fines de este trabajo y toda vez que entre las organizaciones y empresas mexicanas con perfiles de RSE es un axioma compartido (al menos declarativamente), partimos de la siguiente definición:

Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común (Cajiga Calderón, s/f.).

Esta definición hace eco de la establecida en el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas para fomentar un marco para la responsabilidad social de las empresas, donde se establece que "la mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores" (Comisión de las

³ Por esta razón, la teoría de los stakeholders se revela como un bastión conceptual de primer orden para analizar la RSE.

Comunidades Europeas, 2001:7). La vaguedad y el carácter meramente descriptivo de ambas definiciones plantea un primer tema de la agenda de investigación en RSE: la perspectiva teórica, ya que al menos hace falta integrar la conceptualización de la RSE dentro del entramado conceptual de la firma y aún más, dentro de la teoría social.

I. Contexto de la RSE en México

Los orígenes de la RSE en nuestro país pueden rastrearse hasta el nacimiento de las organizaciones patronales, como la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) o la Unión Social de Empresarios de México, A.C. (USEM), si bien las acciones sociales “de caridad” emprendidas por la iglesia se remontan a la colonia y a los primeros empresarios del siglo XIX que tenían una fuerte influencia católica. Sin embargo, por esa vía cualquier guiño hacia lo social por parte de los empresarios podría considerarse como una acción de RSE, con lo cual el concepto se desgasta y resulta completamente vacío para el análisis. Por ende, tenemos que establecer algunos criterios que nos permitan “fijar” un punto de referencia histórico para el origen de la RSE en México. A reserva de profundizar en el análisis, es posible considerar los siguientes criterios como las razones de fondo que permiten situar el origen y la relativa posterior expansión de la RSE en México:

a) Las tendencias observadas a nivel internacional que han cristalizado en una serie de normas, leyes, lineamientos, acuerdos y compromisos establecidos a nivel nacional

e internacional. En primer lugar y a manera de marco general, hay que señalar a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, ya que allí se postulan una serie de principios y derechos que incluyen los ámbitos laborales (derecho a la sindicalización, a la equidad salarial, entre otros). Otros documentos básicos han emanado de la Organización Internacional del Trabajo y la OCDE, sin embargo, en la mayoría de los casos se trata de “recomendaciones”, por lo que su observancia es discrecional. Si bien se trata de documentos que abordan temáticas tan variadas como la sustentabilidad o el derecho al trabajo, sin duda constituyen un marco de referencia obligado para contextualizar el surgimiento de la RSE en nuestro país. Sin duda, la norma ISO 26000 marcará un punto de inflexión en el desarrollo de la RSE toda vez que será la referencia internacional más sistematizada y por lo mismo quizás con mayor alcance. Para un recuento de los documentos e iniciativas que aportan el contexto para el surgimiento y expansión de la RSE se sugiere la lectura del trabajo de Huerta Moreno (2009).

b) Un segundo factor es la recomposición del estado, que pasó de tener una fuerte presencia en la definición e implementación de la política social (a través de ampliar la oferta de servicios en educación, salud, vivienda, etc.) a una función de compensación social vía el subsidio a la demanda⁴. Esta tendencia, de orden mundial, en México se tradujo en el adelgazamiento del aparato público logrado a través de la venta, fusión, desincorporación o liquidación de cientos de empresas

⁴ Política social que ha conducido a que la pobreza en México se haya incrementado en los últimos años, tal y como lo reconoció hace unos días el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, CONEVAL. Consultar las notas publicadas en el diario La Jornada

públicas (no estratégicas, en teoría), que en algunos casos en efecto representaban una carga para las finanzas públicas; sin embargo, la transición del estado “interventor” al estado “regulador” no estuvo exenta de problemas e incluso de abusos, toda vez que el salvaje adelgazamiento del sector público lo llevó a una condición francamente famélica. La política social pasó de financiar la oferta de servicios a apoyar la demanda, lo cual permitió a las empresas y fundaciones canalizar recursos en materia de salud, educación, cultura y recreación, entre otros rubros. En este contexto, los particulares no han querido, podido, o sabido, hacerse cargo de las actividades abandonadas por el estado, lo que ha dado lugar a una suerte de “áreas vacías”, específicamente en materia de salud, educación, vivienda, combate a la pobreza y la marginación, medio ambiente y promoción del arte y la cultura. Son estas “áreas vacías” las que al parecer comenzarían a ser atendidas o cubiertas por las empresas, y sobre todo por las fundaciones, a través de acciones caracterizadas como socialmente responsables.

- c) El cambio de paradigmas organizacionales. Hoy, la empresa ha trascendido –y por mucho– su rol tradicional como productora de bienes y servicios y como generadora de fuentes de empleo, para convertirse en quizás la principal instancia social productora de sentido, esto es, hoy en día “la empresa es un elemento central de la producción de la sociedad” (Aubert y de Gaulejac, 1995:33). Específicamente, la empresa ha mutado de la ortodoxia managerial cuyos esfuerzos se canalizaban a lograr los máximos rendimientos para los accionistas, hacia la búsqueda de esquemas de

gestión orientados a tejer relaciones con un vasto y abigarrado conjunto de otros participantes, los llamados stakeholders. El hecho de que las firmas deban atender (o al menos poner atención) a las expectativas de los stakeholders (González, 2007): clientes, proveedores, empleados, asociados, funcionarios locales y nacionales, agencias certificadoras, organizaciones civiles, etc., presenta formidables retos para los investigadores toda vez que nos enfrentamos a la necesidad de construir marcos de análisis que permitan comprender y caracterizar no sólo a cada uno de los “participantes” sino los tipos de lazos tejidos con las empresas. En este sentido y a manera de hipótesis es posible sostener que uno de los fundamentos conceptuales de la RSE es la teoría de los stakeholders.

- d) El cuarto factor determinante en el desarrollo de la RSE en México es el surgimiento de organismos avocados a su impulso. En esta perspectiva destaca el surgimiento del Programa de Filantropía Empresarial, impulsado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) a principios de los noventa. El mismo CEMEFI junto con la COPARMEX, la Confederación USEM, Desarrollo Empresarial Mexicano y la Editorial Expansión lanzaron la convocatoria, en el año 2000, para reconocer las “mejores prácticas” de RSE. Un año después se instaura el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), que es uno de los más conocidos en México, al menos en términos propagandísticos. En el mismo año 2001 se constituye la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliaRSE). Finalmente y como se mencionó líneas arriba, en el año 2005 se publica la norma NMX-SAST-004-IMNC-2004 en la que se establecen

lineamientos para la implementación de un sistema de gestión de Responsabilidad Social en las empresas.

A partir de los anteriores referentes, podemos deducir que la RSE en México es de muy reciente implantación, por lo que no es de extrañar que su alcance sea aún extremadamente limitado y sobre todo, acotado a las grandes firmas y a las fundaciones. En el siguiente apartado abordamos este tópico.

1. Semblanza de la RSE en México

El alcance de la RSE en nuestro país es sumamente limitado, si tomamos como punto de referencia las empresas que han obtenido el Distintivo ESR y las que han recibido alguna capacitación para acoger la norma NMX-SAST-004-IMNC-2004. En el primer caso y para el año 2009, las empresas que han participado en el autodiagnóstico de Empresa Socialmente Responsable son 750, entre grandes, medianas y pequeñas. Si consideramos que en nuestro país existen poco más de tres millones de empresas, las que han realizado el autodiagnóstico (y presumimos que han obtenido la distinción de ESR) representan apenas el .025% del total.

Por otra parte, más allá del número de empresas “Socialmente Responsables” es interesante observar que el proceso para alcanzar la distinción se basa en un cuestionario de autoevaluación, el cual posteriormente es analizado y aprobado –en su caso- por un grupo de expertos. Para la autoevaluación existen dos instrumentos (formatos), uno dirigido a las grandes empresas y otro para las Pymes. El análisis de cada uno de los documentos, y sobre todo, la contrastación con la evidencia empírica, son tareas que

exceden a este trabajo, por lo que solamente se mostrarán brevemente los tópicos que se evalúan, sin presentar las preguntas en detalle.

Las tablas siguientes sintetizan los instrumentos de autoevaluación que las empresas deben llenar para la Distinción de Empresa Socialmente Responsable.

Cuadro 1.

Diagnóstico de ESR, grandes empresas, 2008

Dimensión	VARIABLES
Calidad de vida en la empresa	Empleabilidad Gestión del capital humano Balance entre trabajo y familia Seguridad y salud (condiciones laborales) Seguridad laboral Capacitación, educación y desarrollo Diversidad e igualdad de oportunidades
Ética empresarial	Derechos humanos y cultura de la dignidad humana Gobierno corporativo Compromiso con los grupos de interés (relación o stakeholders) Compromiso ético/Trato justo y globalidad Apertura y transparencia Alineación estratégica Combate a la corrupción
Comunicación, publicidad responsable y promoción del consumo responsable	Publicidad y comunicación Consumo responsable Protección a la salud y seguridad del consumidor Respeto a los derechos del consumidor Productos y servicios
Vinculación con la comunidad	Difusión de la Responsabilidad Social Empresarial Ciudadanía y civismo

	empresarial Inversión social Programas de voluntariado Balance social Cadena de valor
Uso sustentable de los recursos y del medio ambiente	Operación ambiental Políticas ambientales Inversión Capacitación y programas ambientales Relaciones externas Instalaciones Entrada y salida de recursos Transporte Manejo del impacto ambiental

Fuente: Elaboración propia con datos del CEMEFI⁵

En cuanto a las pequeñas y medianas empresas, el instrumento de autodiagnóstico es mucho más reducido, como se observa en la tabla siguiente:

Cuadro 2.

Diagnóstico de ESR, Pymes, 2008

Dimensión	Variables
Cadena de valor de pequeñas y medianas empresas	Gestión de la RSE Responsabilidad social de la empresa (calidad de vida) Vinculación con la comunidad Gestión ética de la empresa Cuidados y preservación de los recursos y el medio ambiente

Fuente: Elaboración propia con datos del CEMEFI

Otra estimación del grado de penetración de la RSE en México la podemos obtener de la información proporcionada por el Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica, A.C. (COMPITE), institución sin

finés de lucro orientada a dar servicios de consultoría y capacitación a las micro, pequeñas y medianas empresas a precios accesibles (inclusive, el gobierno federal aporta una parte del costo de los servicios, en función del tamaño de la empresa). De acuerdo a la información disponible en el sitio web de COMPITE, en el año 2008 las actividades vinculadas a RSE arrojaron los siguientes resultados:

Cuadro 3.
Actividades de RSE en 2008

Indica	Responsabilidad Social e Integridad
Servicios	553
MiPyME's	534
Horas Efectivas	3280
Participantes	873

Fuente: Elaboración propia en base a datos de COMPITE

Como podemos observar, solamente 534 empresas y 873 personas recibieron consultoría u orientación en materia de RSE. Ante este panorama no es exagerado afirmar que la RSE en México se encuentra en un estado muy incipiente de desarrollo, sobre todo entre las micro, pequeñas y medianas empresas, que de acuerdo a la Secretaría de Economía representan aproximadamente el 98% del total de empresas en nuestro país.

Así, las empresas que tienen programas de RSE son menos y se limitan casi siempre a grandes firmas filiales de trasnacionales (Coca Cola, Ford, Danone), o bien a nacionales de gran tamaño (Telmex, Bimbo, Cemex). Otra vertiente son las compañías mexicanas de viejo cuño que

⁵ Información obtenida de la página web del Centro Mexicano para la Filantropía. <http://www.cemefi.org/esr/pdf/ESR%202008%20diagnostico%20empresas%20grandes.pdf>, consulta el 29 de julio de 2009.

desde sus orígenes han realizado obras sociales, primero orientadas a sus propios empleados y luego a su comunidad; en esta línea son notables las experiencias de los empresarios de la ciudad de Monterrey.

En la percepción en torno a la RSE podemos ubicar diversas densidades, esto es, una gama de representaciones que va desde la pequeña empresa que ofrece “buen trato” a sus empleados, hasta las fundaciones cuya dimensión y nivel de alcance las connotan con un paralelismo estrecho con las secretarías de estado (como en el caso de la Fundación Telmex, que tiene presencia prácticamente en todos los ámbitos sociales, en el deporte, en la cultura, etc.). Es claro que la hegemonía en RSE se vertebra en torno a las grandes fundaciones, por lo que ellas definen la agenda, las pautas de intervención, las alianzas, los mecanismos de difusión, las estructuras de enlace con la administración pública y otros actores, los esquemas de modulación social.

Los sectores en que se ha focalizado la RSE se corresponden con las “áreas vacías” dejadas por el estado en su proceso de reconversión y que no han sido suficientemente cubiertas por el mercado ni por el tercer sector (Organizaciones de la Sociedad Civil, OSC). En esta tesitura podemos afirmar que prácticamente no hay espacio social que no haya sido ocupado por acciones de RSE, de donde desprendemos que más importante que ubicar los sectores específicos de incidencia, es caracterizar los programas en términos de la movilización social que han generado y el sentido que los ha animado.

Los sectores más destacados por su incidencia de acciones de RSE en México son:

- Educación: becas a estudiantes de escasos recursos (sobre todo en nivel básico y en licenciatura, los apoyos
- menguan a nivel preparatoria), equipamiento de aulas y escuelas con TIC’S (computadoras e Internet), construcción de escuelas.
- Nutrición: programas de despensas a familias de escasos recursos, dulces nutritivos para niños.
- Vivienda: apoyo a la construcción de casas en comunidades rurales, indígenas y marginadas.
- Salud. En este sector es en el que se concentra el programa de RSE más visible y emblemático de México: el Teletón. En salud destacan las campañas de donación de órganos, trasplantes (riñón, córneas), aparatos auditivos, lentes y cirugía extramuros.
- Niños y niñas en situación de vulnerabilidad. Programas dirigidos a apoyar a niños/as en situación vulnerable (en la calle y de la calle); también, construcción y financiamiento de albergues para huérfanos y/o niños/as sin techo; albergues para niños/as indígenas.
- Arte y cultura. Exposiciones (fijas e itinerantes), financiamiento a producciones audiovisuales (programas de TV, cd’s, dvd’s), apoyo a publicaciones y a proyectos escénicos y musicales, entre otros.
- Fomento deportivo: Promoción de competencias deportivas (copa Telmex de fútbol), patrocinio y co-financiamiento de carreras para recaudar fondos (carrera Televisa Deportes), patrocinio de atletas.
- Justicia: fianzas sociales de Telmex (la Fundación Telmex paga las fianzas de personas de escasos recursos que han incurrido en delitos del fuero común o federal considerados no graves, a fin de obtener su liberación. Telmex ha aportado la fianza a más de 6000 personas).
- Medio ambiente: campañas de reforestación, conservación de flora y fauna, educación y capacitación

ambiental.

- Desastres naturales. Programas emergentes de las fundaciones más grandes (Televisa, Telmex, Azteca, entre otras) para llevar recursos a zonas afectadas por desastres naturales (huracanes, terremotos, incendios.)

Ante el debilitamiento del estado, la desarticulación de la sociedad civil y el pasmo de las organizaciones sindicales y políticas, la empresa emerge como instancia proveedora de recursos materiales y simbólicos y como factor de modulación social. Lo público (salud, educación, vivienda, cultura, justicia...) ha entrado en una especie de subasta donde las empresas y fundaciones que más recursos tienen, pujan con mayor ahínco y obtienen para sí las prebendas derivadas de ello: exenciones de impuestos, reconocimiento público, posicionamiento de mercado, legitimidad social y prestigio institucional. Las donaciones a organizaciones acreditadas para tal fin son deducibles de impuestos, lo que sin duda es un gran atractivo para muchas fundaciones.

1.1. Propositiones para una caracterización de la RSE en México

En función de la información recaba y de los puntos de vista vertidos en los grupos de discusión realizados en las ciudades de México y Monterrey, podemos caracterizar a las tendencias prevalecientes en materia de RSE en México como esencialmente asistencialistas, paternalistas y caritativas, más que como puntales estratégicos de la gestión empresarial y mucho menos como actividades orientadas al fortalecimiento del lazo social, la construcción de mayores espacios de autonomía individuales y

colectivos y la incidencia en procesos de ciudadanía de la vida pública. En México, el paso de las perspectivas asistencialistas y filantrópicas hacia una conceptualización de la RSE como inversión social aún está por darse, si bien algunas firmas y organizaciones del tercer sector ya han comenzado a avanzar paulatinamente en esta dirección.

El nodo central de la conceptualización caritativa radica en una relación de inequidad basada en la interpelación de los sujetos en función de sus carencias, esto es, las empresas y fundaciones interpelan al otro en términos negativos: los que no tienen casa, los que no tienen educación, los que no tienen computadoras e internet, los que no tienen salud, los que formalmente son ciudadanos pero no tienen acceso a los mínimos de bienestar, los que no tienen suficientes oportunidades, los pobres, los discapacitados, los enfermos y los marginales.

Esta interpelación por la carencia hace de los sujetos simples objetos de compasión y de caridad, lo que "autoriza" a lo público (el Estado) y a lo privado (las empresas y fundaciones) a actuar en su beneficio. Allí donde no hay ejercicio y reivindicación de derechos ciudadanos, la benevolencia hace su aparición. El resultado es una relación de inequidad en la que unos que tienen dan, y otros que carecen, reciben... y agradecen. El corolario del asistencialismo y la filantropía es la formación de subjetividades agradecidas (Duschatzky y Redondo), no de subjetividades participativas y autónomas.

Por otra parte, la RSE no se contempla dentro de las estrategias comerciales, de posicionamiento, de fortalecimiento de redes y de aprendizaje de las firmas, cuando más se conciben como acciones que sirven para

deducir impuestos y para mejorar la imagen de la empresa ante la sociedad. Esta caracterización se ajusta lo mismo a las grandes fundaciones (Televisa, Telmex, Azteca, BBVA, Banamex), a las compañías que realizan acciones de RSE (Bimbo, CEMEX, Modelo, Gigante, HP) y a firmas, organizaciones y fundaciones de menor tamaño (Unión de Empresarios para la Tecnología en la Educación, UNETE).

En este sentido, la RSE en México está a tono con las tendencias mostradas a nivel latinoamericano:

En Latinoamérica coexisten variados matices respecto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en directa relación a las prácticas corporativas más recurrentes, historia local, nivel de exigencia de los consumidores, etc. La tendencia que se observa en la mayoría de los países analizados, demuestra que aún prevalece un enfoque de responsabilidad social más asociado a la filantropía, que tiene sus orígenes, principalmente, en una fuerte influencia de la religión católica (RSE y VINCULAR, 2005:14).

Al alero de esta caracterización consideremos a continuación algunas de las percepciones sociales que hay sobre la RSE en México (información recuperada en los grupos de discusión y en las entrevistas realizadas en las ciudades de México y Monterrey):

a) Por una parte, se establece un fuerte lazo entre RSE y gran empresa, esto es, la Responsabilidad Social Empresarial se asocia mucho más a la labor de las grandes firmas que a la de las medianas, pequeñas y microempresas. La relación que se establece entre capacidad económica y compromiso social, deriva en que las empresas medianas y pequeñas con menores flujos de capital, estarían hasta cierto punto eximidas de aportar recursos en acciones de RSE. Así, la

percepción social es que el grado de responsabilidad social está en función del tamaño de la empresa.

- b) Un segundo rasgo de la percepción sobre de RSE en México está vinculada con las acciones que las empresas emprenden con su propio personal. En sentido estricto, las acciones de las empresas con su personal (salarios justos, prestaciones, apoyos para educación o vivienda, etc.) escaparían al concepto de RSE, pero a los ojos de los sujetos que participaron en los grupos de discusión no es así, por lo que es dable construir la hipótesis de que la cultura de RSE en México pasa, en primer término y antes que nada, por las acciones orientadas hacia el personal que labora en las empresas.
- c) Una tercera característica de la cultura de RSE en México consiste en estimar que las empresas están obligadas a “retribuir” algo de lo que se apropian de la sociedad. Este rasgo responde a un enraizado sentimiento de “despojo” o “saqueo” que priva en México. En otras palabras, las empresas estarían obligadas a devolver a la sociedad a través de la RSE parte de lo que se han “apropiado”. De acuerdo con esta hipótesis, la RSE haría las veces de mecanismo compensatorio mediante el cual la sociedad quedaría resarcida de las pérdidas ocasionadas por la actividad empresarial. Mecanismo compensatorio que, sin embargo, no evitaría un saldo deficitario para la sociedad frente a las actividades empresariales. Luego entonces, es posible sostener a nivel de hipótesis que en el imaginario social habría un sentimiento adverso a las empresas debido al saqueo (no necesariamente por parte de las empresas, sino también de los tres niveles de gobierno: municipal, estatal y federal) que la sociedad percibe ha sido objeto,

y en el discurso emergería como su contrario: la necesidad –y hasta la obligación- de que las empresas devuelvan o reintegren a la sociedad lo que de ella han obtenido.

Ante el escrutinio y la mirada social, las acciones de responsabilidad empresarial manifiestan un carácter profundamente paradójico, toda vez que se reconocen los beneficios que aportan a la sociedad, pero se escamotea su legitimidad debido a los intereses de primer orden que las animan, esto es, las aportaciones sociales están empañadas por la búsqueda de la consecución de los objetivos económicos de las firmas.

1.2 Temas para la agenda de investigación de la RSE en México

Como se ha señalado a lo largo de este documento, la RSE en México está aún en una etapa muy incipiente de desarrollo y quizás esta sea una de las razones por las que en los medios universitarios escasamente se han emprendido investigaciones sobre el tema. Algunos de los trabajos más destacados en la materia son los de Pérez Chavarría (2001), Barroso Tanoira (2008), Mercado y García (2007), Husted y Salazar (2005) y el de Greaves Lainé (2005). Una constante en estos trabajos es que se trata de investigaciones de carácter exploratorio y por ende, son más bien descriptivos.

En la elaboración de una posible agenda de investigación es necesario profundizar en las vertientes teóricas a efecto de construir un marco de análisis ajustado al caso mexicano, sobre todo para dar cuenta de la RSE en las MIPyMES. A mi parecer, los ejes de la agenda de investigación básicamente son cinco.

- a) Teórico. Una línea de trabajo conceptual que al alero de la teoría de los stakeholders analice e interprete la RSE. En esta perspectiva es necesario recuperar las aportaciones de Donalson y Preston (1995) y de Freeman (1984), entre muchos otros, a fin de articular la gestión de la RSE con las expectativas de los stakeholders que, como sabemos y por antonomasia se definen como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa” (Freeman, 1984:24). Colocar en el centro de la atención la perspectiva de los lazos que la empresa establece con diversos agentes que la afectan o que son afectados por su desempeño, nos obliga a echar mano de dispositivos metodológicos que enfatizan los vínculos, más que caractericen a los actores. En esta tesitura, el análisis de redes sociales se revela como una herramienta de primer orden. En otras palabras, se trata de re-construir las redes de relaciones de los stakeholders y de caracterizar los diferentes vínculos establecidos con la(s) empresa(s) y entre ellos.
- b) Económico. Un segundo eje consiste en el análisis del impacto de la RSE en los rendimientos de la empresa; más allá de buenas intenciones o de declaraciones grandilocuentes, es necesario emprender la enorme y muy compleja tarea de investigar si las empresas que asumen a cabalidad los compromisos de RSE tienen mejores desempeños económicos que aquellas que no lo hacen, y si esto representaría una ventaja competitiva de largo aliento o sólo coyuntural. Esta tarea es de primer orden puesto que permitiría –acaso- gatillar a la RSE como una estrategia de gestión que tendería a abatir ciertos costos ocultos (por ejemplo, los derivados de la

indiferencia hacia determinadas externalidades negativas, como la contaminación ambiental o incluso el malestar en la organización). En otras palabras, se trata de investigar –y demostrar, en su caso- que la RSE es un buen negocio.

Político. Sería iluso suponer que la arrogación de compromisos de RSE en México ocurrirá como parte de una tendencia “natural” que se presenta a escala internacional, o por obra y gracia de la “ética empresarial”. Lejos de presumir que las empresas y los empresarios plenamente responsables pueden desarrollarse en cualquier contexto social (como parte de un proceso “natural” de desarrollo del capitalismo), es necesario preguntarnos “¿Dentro de qué condiciones sociales y económicas va a ser más probable que las empresas tomen una responsabilidad social?” (Benedicte, 2004:3). Esta veta es quizás la menos explorada, no obstante es ineludible por cuanto nos emplaza en el análisis de los dispositivos y las tecnologías de poder que atraviesan y circundan a las empresas y su responsabilidad ante la sociedad.

Si bien estos son los grandes ejes que vertebran una posible agenda de investigación sobre RSE en nuestro país, no son los únicos y baste consignar la necesidad de indagar en los esquemas de transparencia y rendición de cuentas, en los procesos de gobierno de las empresas o en los compromisos en materia de sostenibilidad para percatarnos que estamos ante un reto de enormes proporciones.

Conclusiones

La Responsabilidad Social en México se encuentra en un proceso de transición entre los postulados caritativos y

filantrópicos hacia concepciones de mayor compromiso hacia la sociedad; la transición, sin embargo, no necesariamente significa que las perspectivas asistencialistas van a quedar en el pasado. Uno de los acicates más importantes para este cambio son las normas establecidas en la materia, específicamente la ISO 26000 que será publicada el año 2010, si bien su observancia tendrá un carácter voluntario.

En comparación con otros países de economías similares a la nuestra, como Brasil o Argentina, la RSE en México tienen escasa penetración y poco reconocimiento entre las firmas y en la misma sociedad; inclusive, no es del todo equivocado afirmar que la RSE es potestad de las grandes empresas y de las fundaciones.

Si aceptamos que la RSE emplaza a las empresas a responder ante el conjunto de actores que son influidos o que influyen en ellas, entonces, como investigadores de las organizaciones, estamos compelidos a asumir una postura. La construcción de agendas de investigación y de redes de colaboración académica sobre temas de RSE significa avanzar un paso en esta dirección.

En este trabajo se han propuesto tres ejes para construir una posible agenda de investigación sobre RSE en nuestro país: i) conceptual: articulación (y contradicciones) entre las teorías de los stakeholders y las teorías sobre la RSE; ii) económico: análisis de los (posibles) beneficios derivados de la implementación de la RSE como parte de la estrategia de negocios, y; iii) político: estudio de los escenarios sociales y económicos que promueven o favorecen que los empresarios asuman responsabilidades sociales.

Bibliografía

- Barroso Tanoira, Francisco (2008). "Responsabilidad Social Empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán". *Contaduría y Administración*, septiembre-diciembre, número 226. UNAM, D.F. México, pp. 73-91
- Bull, Benedicte (2004). "Responsabilidad social de las empresas: ¿Una solución para el desarrollo en América Latina?" *Revista Venezolana de Gerencia*, diciembre-febrero, año/vol. 9 número 028. Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Cajiga Calderón, J.F. *El Concepto de responsabilidad social empresarial*. Centro Mexicano para la Filantropía.
- Carneiro Caneda, Manuel. *La responsabilidad social corporativa interna : la "nueva frontera" de los recursos humanos*. Madrid : ESIC Editorial, 2004.
- Clarke, T. y Clegg, S.(1998) *Changing Paradigms. The Transformation of Management Knowledge for The 21 Century*. Harper Collins Business, London, Great Britain
- Comisión de la Comunidades Europeas: "*Libro Verde Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*" (OM (2001) 366 Final)
- Donaldson, Thomas y Preston, Lee E. (1995). "The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications". *The Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 1, (Enero, 1995), pp. 65-91
- Duschatzky, Silvia y Redondo, Patricia (s/f). *El Plan Social Educativo y la Crisis de la Educación Pública. Reflexiones sobre los sentidos de las políticas compensatorias en los tiempos de la Reforma Educativa*. En <http://168.96.200.17/ar/libros/anped/1403T.PDF>
- Freeman, R. E. 1984. *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- González Esteban, Elsa (2007). "La teoría de los stakeholders. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa". *Veritas*, Volúmen II, N° 17 (2007) pp. 205-224
- Greaves Lainé Patricia (2005). *Empresarios mexicanos ante la responsabilidad social*. Universidad Iberoamericana, México.
- Huerta Moreno Guadalupe (2009). "**La responsabilidad social empresarial, ¿complemento de la política social?**" **Foro Pobre, Pobreza, Empobrecimiento; para contender con la pobreza**, UAM X. 9. 10 y 11 de marzo 2009.
- Husted Corregan, Bryan y Salazar Cantú José de Jesús (2005). "Un Estudio Exploratorio sobre la Estrategia Social de Empresas Grandes Ubicadas en México". *Contaduría y Administración*, Universidad Autónoma de México, número 215. Distrito Federal, pp. 9-23
- Mercado Salgado Patricia y García Hernández Patricia (2007). *La Responsabilidad Social en empresas del Valle de*

Toluca (México). Un estudio exploratorio. *Estudios Gerenciales*, enero-marzo año/vol. 23 número 102. Universidad ICESI. Cali, Colombia pp. 119-135

• Pérez Chavarría Mariela (2001). La responsabilidad social corporativa en México: ¿Ser o parecer? Análisis de la comunicación en 25 empresas del país. *Red DirCom Iberoamericana*. Disponible en <http://www.reddircom.org/>

[textos/marielaperez.pdf](#), consulta el 15 de julio de 2009

• RSE, Red Interamericana y VINCULAR (2005). *Situación de la RSE en Latinoamérica. Hacia un desarrollo sustentable*. En <http://www.vincular.org/docs/libro/SituacionRSELatinoamerica.pdf>, consulta el 29 de julio de 2009.

Instrumento de evaluación de Sustentabilidad y Responsabilidad social en Pymes

Consuelo García de la Torre¹

Luis Portales²

Gloria Camacho Ruelas³

Osmar Arandía Pérez⁴



RESUMEN

En la actualidad, la Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son dos temas que han cobrado importancia como resultado de las preocupaciones por aspectos económicos, sociales y ambientales de distintos grupos de interés que consideran que hacer negocios de una forma ética y más humana contribuye al crecimiento sustentable de las organizaciones.

El propósito de este artículo es analizar la metodología y los instrumentos que se utilizan como métricas para evaluar la responsabilidad social y la sustentabilidad en las organizaciones para posteriormente, proponer un instrumento que evalúe la sustentabilidad empresarial de las pequeñas y medianas empresas en México, dado que éstas suelen señalar las estadísticas, y son aquellas que menos de la mitad no sobrevive a los primeros diez años de operación.

¹ Directora de la Cátedra de investigación Humanismo y Gestión EGADE – ITESM Campus Monterrey. E-mail: cogarcia@itesm.mx

² Estudiante doctoral Tecnológico de Monterrey Cátedra de Investigación Humanismo y Gestión EGADE – ITESM Campus Monterrey. E-mail: portales.luis@gmail.com

³ Estudiante doctoral EGADE Cátedra de Investigación Humanismo y Gestión EGADE – ITESM Campus Monterrey. E-mail: gloria.camacho82@gmail.com

⁴ Estudiante doctoral EGADE – ITESM Campus Monterrey. E-mail: oarandia@gmail.com

ABSTRACT

Social responsibility and sustainable development are two issues that have gained prominence as a result of concerns about economic, social and environmental impact of different stakeholders who believe that doing business in an ethical manner contributes to sustainable growth in organizations.

The purpose of this paper is to analyze the methodology and instruments used to assess the sustainability and social responsibility in organizations in order to propose a survey to evaluate business sustainability of small and medium enterprises in Mexico, because less than a half of them fewer survive in their first ten years of operation.

Palabras clave: Responsabilidad social, sustentabilidad, instrumentos de evaluación, metodologías, Pymes.

Key words: Social responsibility, sustainability, evaluation survey, methodology, small and medium enterprises.

Introducción

En las últimas décadas, académicos, empresarios y la sociedad en general, evidencian, la preocupación por hacer negocios de una forma más humana y ética, esto se aprecia a menudo en la gran empresa, de tal forma que vemos, cada vez más, que se propicia el crecimiento sustentable de las organizaciones.

De otro lado, el concepto de Desarrollo Sustentable (DS) alcanza gran importancia en la década de los ochentas, luego de un proceso de consolidación del movimiento ambientalista. Con el DS se busca satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer a las generaciones futuras (WCED, 1987). Partiendo de este concepto, Elkington (1997) propone para la empresa el *Modelo Triple Bottom Line* (TBL) en donde se establece que la gestión tiene que concentrarse por igual en sus aspectos: económicos, sociales y ambientales.

Considerando el marco de referencia de la Responsabilidad Social (RS) y del Desarrollo Sustentable DS, así como los debates que se presentan en lo que respecta a la definición de ambos conceptos y a la forma de evaluarlos en las organizaciones, es que surgió el interés por analizar la metodología y los instrumentos que se utilizan para evaluar la RS y DS en las organizaciones. Posteriormente, partiendo del supuesto de que se pueden establecer distintas dimensiones de la sustentabilidad empresarial, nos interesamos en las Pymes y en ver y contar con métricas que permita medirlas en estos aspectos. Así proponer un instrumento que permita que evalúen su sustentabilidad empresarial resulta un supuesto definitivamente importante para éstas y su permanencia

en el tiempo. Además, vemos que a pesar de que cerca del 99% de las empresas en nuestro país son PYME su creación no garantiza la permanencia y éxito en el mercado., dado que las estadísticas oficiales, señalan que menos de la mitad sobreviven después de los primeros diez años de operación.

La presentación de este artículo se organizó de la siguiente manera: Primero, se mostrará la perspectiva metodológica de la RS y la sustentabilidad. En segundo lugar, se analizarán los instrumentos de evaluación de RS y sustentabilidad a nivel internacional y nacional. Tercero, se consideran en el análisis, los instrumentos analizados y las dimensiones planteadas por el Modelo Penta-dimensional de Sustentabilidad Empresarial (MOPSE) (Portales y García-de-la-Torre, 2009) se presentará una propuesta de un instrumento de evaluación de sustentabilidad en las Pymes.

I. Perspectiva metodológica. *Generación de conocimiento en RS y Sustentabilidad*

Todo proceso de generación de conocimiento parte de una visión subjetiva de la realidad, hasta consolidarse en una visión más objetiva, de tal forma que este proceso culmina con la generación de una estructura concreta, que es lo que hoy conocemos como ciencia (Easterby-Smith, Thorpe y Lowe, 1991).

Al revisar la historia de la RS, vemos que a partir de la segunda mitad del siglo XX se han desarrollado diferentes propuestas teóricas que desde una perspectiva ontológica buscan definir la razón de ser y los elementos que se tienen que considerar en este concepto. Es así, como de ser

Figura 1
La evolución del conocimiento



Fuente: Adaptado de Creswell (2003) en Arandia, Portales y García-de-la-Torre, 2009

simplemente una cuestión filantrópica, se convirtió en un concepto que integra aspectos sociales y ambientales en sus operaciones y su interacción con los grupos de interés de forma filantrópica (Dahlsrud, 2006).

En los inicios de la RS, Bowen (1953) plantea principios éticos en torno a la responsabilidad de los empresarios frente a la sociedad. Éstos fueron resultado de la interpretación de las preocupaciones de los distintos

grupos de interés para solucionar problemas económicos, ecológicos y sociales (p. e. *Global Compact* y los lineamientos proporcionados por la OCDE que rigen la operación de las empresas multinacionales).

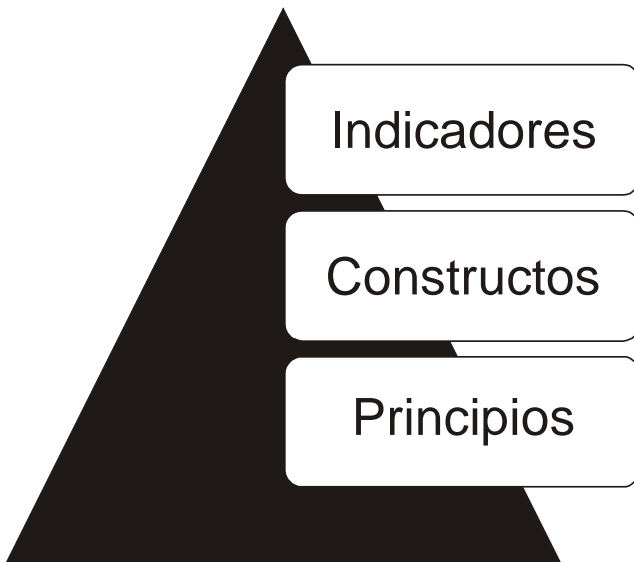
Posteriormente, se generaron varias propuestas teóricas en el tema (Carroll, 1979), las cuáles, se convirtieron en constructos, como es el caso de aquellos que están relacionados con los grupos de interés, la legislación y la relación de la empresa con el medio ambiente (p. e. GRI, ISO 26000, AA1000).

A través de los constructos, se busca facilitar la comprensión del concepto (Jhonson, 1971; Manne y Walrich, 1976, entre otros)-, por lo que éstos se encuentran representados en el modelo TBL (Elkington, 1997). Éste cuenta con tres elementos: Económico, social y ambiental; en lo que respecta al aspecto económico se busca que la organización muestre cómo se han beneficiado los inversionistas; el aspecto social, se refiere a cómo la organización ha beneficiado a los distintos grupos de interés; y finalmente en la cuestión ambiental, se pretende que la organización muestre cómo ha contribuido a la sustentabilidad de su entorno, a través de la minimización de sus impactos negativos y la maximización de los positivos (Cheney, 2004).

Finalmente, los constructos se consolidan en indicadores de gestión (p.e. SA 8000 y la Norma Mexicana de RS); los cuales son fundamentales para la implementación, estructuración y acreditación de políticas de RS en el interior de la empresa (Creswell, 2003).

Los principios, constructos e indicadores conforman tres niveles que permiten la construcción de conocimiento en materia de RS (Bunge, 1985), ver figura 2.

Figura 2. Niveles de iniciativas de RS



Fuente: Adaptado de Arandia, Portales y García-de-la-Torre, 2009.

1. Iniciativas de RS, tipos de investigación y sus implicaciones metodológicas

El conocimiento generado por las iniciativas que corresponden a los principios, en un primer nivel, es amplio y poco concreto, por lo que se le puede relacionar con una investigación de tipo exploratorio. Este tipo de investigación se considera una guía para aclarar la naturaleza de los problemas ambiguos, además, se le considera una base para futuras investigaciones.

El nivel de constructos se relaciona con la investigación descriptiva, porque éstos se van construyendo a partir de los principios y lo que se busca es determinar sus elementos, de tal forma que se facilite su comprensión

y operacionalización.

Por otro lado, los indicadores -observaciones que se considera que reflejan la variable a estudiar (Creswell, 2003)-, se pueden relacionar con una investigación explicativa. A través de este tipo de investigación se va más allá de la descripción de los conceptos o de la relación que puede existir entre éstos, es decir, se busca explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se presenta (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

A manera de síntesis, a continuación se muestra una tabla dónde se pueden observar los distintos niveles de iniciativas de RS, su relación con los distintos tipos de investigación, así como sus implicaciones metodológicas.

**Tabla 1.
Relación entre el nivel de iniciativas y los tipos de investigación**

Nivel de iniciativas de RS	Tipo de investigación con el que se relaciona	Implicaciones metodológicas
Principios	Exploratorio	Primer acercamiento de la problemática a tratar Poco concluyente. Da pautas a futuras investigaciones.
Constructos	Descriptivo	Parte de hipótesis generadas en la investigación exploratoria. Es más específica en sus conclusiones sin llegar al detalle.
Indicadores	Explicativa	Proporciona elementos específicos. Requiere tiempo en su aplicación. Es exhaustiva y precisa. Responde al por qué se presenta un fenómeno.

Fuente: Adaptado de Arandia, Portales y García-de-la-Torre, 2009.

II. ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

Partiendo de la perspectiva de los niveles de las distintas iniciativas existentes en materia de RS (ver figura 3), analizaremos en función de los tres niveles mencionados, en la sección 2 del presente artículo (ver figura 2) los distintos instrumentos de evaluación de RS y sustentabilidad utilizados a nivel internacional y a nivel nacional para ubicarlos en cada uno de los niveles mencionados, en función de su naturaleza propuesta (ver Tabla 2).

Figura 3

Clasificación de los instrumentos según el nivel de la iniciativa



Fuente: Arandia, Portales y García-de-la-Torre, 2009.

Nivel 1: Principios

- *Global Compact (GC)*. Fue anunciado por el ex-secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan en el Foro Económico Mundial en su reunión anual de

1999. El objetivo del GC es facilitar la alineación de las políticas y prácticas corporativas junto a valores éticos universales y aplicables a nivel internacional. Consta de diez principios que se dividen en cuatro áreas –en las que se consideró que las empresas tienen mayor influencia para lograr cambios positivos–: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción (UN, 2008).

- *OECD Guidelines*. Estas recomendaciones son parte de la Declaración de la Organización de Inversión Internacional y Empresas Multinacionales. El objetivo es asegurarse que las multinacionales operen en armonía con las políticas de los países así como con las expectativas de la sociedad. No se consideran leyes internacionales, sino que es un código voluntario de conducta que pueden adoptar estas empresas.

Las recomendaciones de la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) se dividen en: a) revelación, b) empleo y relaciones industriales, c) ambiente, d) combate a la corrupción, e) intereses de los consumidores, f) ciencia y tecnología, g) competencia e impuestos (OECD, 2000).

Nivel 2: Constructos

- *Global Reporting Initiative (GRI)*. Se formó en 1997 en Estados Unidos por organizaciones sin fines de lucro ambientalmente responsables (CERES) y el Instituto Tellus, con el apoyo del Programa Ambiental de las Naciones Unidas (UNEP). Desde el 2002 es independiente, además colabora con la UNEP y con el GC.

Es la guía con mayor confianza y de mayor uso, debido

a que fue hecha en un consenso de múltiples grupos de interés en todo el mundo: negocios, sociedad civil, académicos, inversionistas, gobierno y otros (GRI, 2009). Su objetivo es la elaboración de reportes sobre sustentabilidad que sean comparables entre empresas. Tienes tres grandes divisiones de medición del desempeño: (1) económico, (2) medioambiental y (3) social.

- *AA1000 Assurance Standard*. Es producto de una iniciativa a nivel internacional de varios grupos de interés, principalmente la asociación *Accountability*. Su propósito es promover la rendición de cuentas de la organización para el desarrollo sustentable a través de asegurar la calidad de la contabilidad no-financiera, auditoría e informes para satisfacer las necesidades de los inversionistas y otros grupos de interés. A pesar de que no especifica aspectos que la compañía debe reportar, consta de tres principios: a) relevancia, b) exhaustividad y c) capacidad de respuesta, inquietudes de los grupos de interés, políticas y estándares (Goel, 2005).
- *ISO 26000*. Es una norma internacional en desarrollo que se empezó a trabajar en el 2005 y se espera que esté terminada para el 2010. Participan en su desarrollo expertos de 80 países que pertenecen a distintos grupos de interés.

Entre sus principales aspectos se encuentran: alcance, términos y definiciones, principios fundamentales, reconocimiento de la RS y compromiso de grupos de interés a través de la relación con gobierno corporativo, derechos humanos, prácticas laborales, ambiente, operaciones justas, consumidores y el desarrollo de la

comunidad. Además, establece recomendaciones para implementar prácticas de RS (ISO 26000, 2007).

Nivel 3: Indicadores

- *SA 8000*. A raíz de las limitaciones en los códigos de conducta empresarial que encontró el Consejo de Prioridades Económicas (CEPAA), se redactó la norma SA8000, con la participación de distintos grupos de interés. En 1998, se fundó *Social Accountability International (SAI)* para dirigir la implementación de la misma.

Es una certificación voluntaria que busca promover mejores condiciones laborales. Asimismo, es el primer sistema de certificación para la cadena de valor que busca complementar la regulación gubernamental y la legislación nacional en materia laboral, a través de la verificación de las condiciones de la empresa y de la cadena de producción de proveedores (*Accountability*, 2004).

Las dimensiones que maneja son: trabajo infantil, trabajos forzados, seguridad en el trabajo, libertad de asociación, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración, sistemas de gestión, e identificación de problemas y acciones correctivas.

- *Norma Mexicana (IMNC)*. Se creó en el 2004 por el grupo de trabajo nacional de normalización en Responsabilidad Social del Instituto Mexicano de Normalización (IMNC), en el mismo año fue publicada, no es certificable y es voluntaria.

Proporciona asistencia a las organizaciones que deseen implementar de forma sistemática la RS a través de la

implementación de un sistema de gestión que integre objetivos éticos, económicos, ambientales y sociales tanto internos como externos para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad y promuevan el desarrollo humano.

Se basa en siete aspectos: a) valores éticos, b) beneficio mutuo con las partes interesadas, tal es el caso de clientes, proveedores, empleados, accionistas, comunidad y medio ambiente. c) liderazgo, d) participación del personal, e) enfoque basado en procesos, f) enfoque de sistema para la gestión, y g) mejora continua (IMNC, 2004).

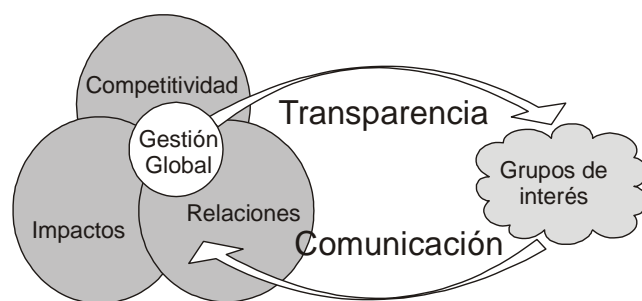
En los instrumentos analizados se puede observar que la principal similitud que existe entre ellos es su carácter voluntario. Mientras que las principales diferencias son las dimensiones que cada uno de ellos consideran ya que a excepción del GRI que considera los tres elementos del TBL el resto de los instrumentos analizados parece enfocarse en uno o dos elementos del modelo propuesto por Elkington (1997).

III. Propuesta de un instrumento de evaluación de sustentabilidad en PYMES

Como ya se mencionó anteriormente, la alta tasa de mortandad de las Pymes de nuestro país nos ha hecho proponer un instrumento para evaluar la sustentabilidad empresarial de las Pymes. Para lograrlo, además de tomar en cuenta los instrumentos nacionales e internacionales analizados previamente, es necesario considerar cada una de las dimensiones que proponen Portales y García de la

Torre (2009) en su Modelo Penta-dimensional de Sustentabilidad Empresarial (MOPSE) (ver figura 4).

Figura 4
Modelo Penta-dimensional de Sustentabilidad Empresarial (MOPSE)



Fuente: Portales y García-de-la-Torre, 2009

A continuación se presentan las dimensiones y variables del instrumento de diagnóstico de sustentabilidad empresarial que proponemos.

Tabla 2
Dimensiones y variables del instrumento de diagnóstico de sustentabilidad empresarial propuesto

Dimensión	Variables consideradas
Gestión Global	Misión y visión. Código de ética. Planeación estratégica. Procesos. Indicadores de desempeño. Presentación de resultados.
Competitividad	Mecanismos para desarrollar al personal. Conocimiento situación de la industria y

	principales competidores. Aprovechamiento de recursos. Sistemas de mejora continúa. Investigación y desarrollo.
Relaciones	Conocimiento de los grupos de interés con los que la empresa interactúa. Relación con los empleados. Mecanismos de comunicación. Evaluación del desempeño de empleados, proveedores. Relación con accionistas y clientes. Desarrollo de la comunidad. Impacto de los procesos de la empresa al medio ambiente.
Impactos	Relación con empleados, accionistas, proveedores, comunidad. Acciones para que los procesos no dañen al medio ambiente. Desarrollo de la comunidad y la región en la que la empresa opera.
Transparencia	Conocimiento de distintas alternativas para reportar información relacionada con aspectos sociales y ambientales. Cumplimiento de obligaciones fiscales y legales. Auditorías. Prácticas de corrupción.

Fuente: Elaboración propia de los autores

A través de la gestión global, se busca que la PyMe analice los impactos que su operación genera a nivel local y a nivel global, a través del análisis de las siguientes variables: Misión y visión, código de ética, planeación estratégica, procesos, indicadores de desempeño y presentación de resultados.

La competitividad tiene que ver con aspectos relacionados con la generación del conocimiento, la eficiencia operativa y la eficiencia productiva. Esta se va a

evaluar considerando los mecanismos con los que cuenta la Pyme para desarrollar al personal, conocimiento situación de la industria y principales competidores, aprovechamiento de recursos, sistemas de mejora continua, así como investigación y desarrollo.

Las relaciones con los grupos de interés requieren del conocimiento de éstos; el diseño de metas y objetivos, así como de estrategias en función de la proximidad de los grupos de interés con la empresa. Esta dimensión se evaluará a través de: Conocimiento de los grupos de interés con los que la empresa interactúa, relación con los empleados, mecanismos de comunicación, evaluación del desempeño de empleados, proveedores, relación con accionistas y clientes, desarrollo de la comunidad, e impacto de los procesos de la empresa al medio ambiente.

En lo que respecta a la dimensión de impactos, se pretende que la empresa conozca el valor que ésta genera para su entorno, ya sea positivo o negativo para medirlos a través de la evaluación de los efectos que tienen en la comunidad en la que la empresa opera la implementación de las estrategias que sigue la organización. Para medir esta dimensión se consideran: Relación con empleados, accionistas, proveedores, comunidad; acciones para que los procesos no dañen al medio ambiente, así como desarrollo de la comunidad y la región en la que la empresa opera.

Finalmente, la dimensión de transparencia está enfocada a que la empresa comunique las acciones que está realizando, ya sea de manera obligatoria y/o opcional a través de los reportes de los organismos nacionales e internacionales existentes (Portales y García de-la-Torre, 2009). Las variables a considerar en esta dimensión son:

Conocimiento de distintas alternativas para reportar información relacionada con aspectos sociales y ambientales; cumplimiento de obligaciones fiscales y legales; auditorías y prácticas de corrupción.

Conclusión

En la actualidad, la preocupación por hacer negocios de una forma más humana y ética, se ha hecho presente en las organizaciones y las Pymes no son la excepción. Considerando que las Pymes son el motor de la economía nacional, se vuelve fundamental asegurar no solo su supervivencia, sino su existencia en el tiempo de manera competitiva, de tal manera que además de que sean capaces de hacer negocios de una forma más humana y ética, aseguren y propicien su crecimiento sustentable. Es por esto que surgió el interés de desarrollar un instrumento de medición de la sustentabilidad de las Pymes, para él se consideraron instrumentos nacionales e internacionales que

se utilizan para medir la RS y la sustentabilidad en las organizaciones.

El instrumento de medición contempla cinco dimensiones propuestas por Portales y García de la Torre (2009), entre las que se encuentran: Gestión global, competitividad, relaciones, impacto y transparencia. Asimismo, para cada una de las dimensiones se evaluarán variables específicas que permitirán que la Pyme identifique sus fortalezas y debilidades en materia de sustentabilidad.

Finalmente, a través de la aplicación de este instrumento en las Pymes se busca crear conciencia en las Pymes, acerca del impacto que tienen sus iniciativas de desarrollo sustentable y responsabilidad social, de tal forma que estas empresas sean capaces de identificar los elementos que facilitarán su permanencia en el tiempo a través del incremento de su competitividad a la vez que garantizan la protección del medio ambiente y se preocupan por los intereses de los distintos grupos de interés con los que ésta interactúa y garanticen el desarrollo regional y nacional de modo responsable.

Bibliografía

- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper.
- Bunge, M. (1985). *La Investigación científica*. Barcelona: Ariel.
- Creswell, J. (2003). *Research design qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Lincoln: SAGE.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., y Lowe, A. (1991). *Management Research*. Bristol: Sage.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: the triple bottom line of 21st century business*. Oxford.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jhonson, H. (1971). *Business in contemporary society: framework and issues*. Belmont: Wadsworth Pub. Co.
- Manne, H., & Wallich, H. (1976). *The modern corporation and social responsibility*. Washington: American Enterprise Institute for Public Policy Research.
- WCED. (1987). *Our Common Future*. London: Oxford University Press.

Publicaciones periódicas

- *Accountability for the WBCSD Accountability and Reporting Working Group (Octubre, 2004). Strategic challenges for business in the use of corporate responsibility codes, standards and frameworks.*
- Carroll, A. (1979). "A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance". *Academy of Management Review*, Vol. 4, No. 4, pp. 497-505.
- Cheney G. (2004). "The corporate conscience and the triple bottom line". *Accounting today*, Vol. 18, No. 12, pp- 12.
- Dahlsrud A. (2006). "How corporate social responsibility is defined: An analysis of 37 definitions". *Corp. Soci. Responsib. Environm. Mgmt.* Wiley InterScience.
- Goel, R. (2005). "Guide to Instruments of Corporate Responsibility". Canada's Global Business School and York University.

Otras fuentes

- Arandia, O., Portales, L. y García de la Torre, C. (junio, 2009). Acercamiento metodológico a la generación de conocimiento en materia de responsabilidad social. Artículo presentado en el Coloquio internacional y

consorcio doctoral sobre los indicadores de valoración de la responsabilidad social medioambiental de las empresas, Lyon, Francia.

- Camacho, G., Portales, L. y García de la Torre, C. (junio, 2009). Instrumento de medición integral de responsabilidad social y desarrollo sustentable. Artículo presentado en el Coloquio internacional y consorcio doctoral sobre los indicadores de valoración de la responsabilidad social medioambiental de las empresas, Lyon, Francia.

- “Global Reporting Initiative” (2009) [En línea]. Disponible en: <http://www.globalreporting.org/> [13 Julio 2009].

- *Instituto Mexicano de Normalización y Generalización (2004). Directrices para la implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social (2004). NMX-SAST-004-IMNC-2004.*

- ISO 26000 (2007). *Guidance on Social Responsibility*. ISO/TMB WG SR N 143 DRAFT ISO26000 WD4.2

- Portales, L. y García de la Torre, C. (septiembre, 2009). Modelo Penta-dimensional de Sustentabilidad Empresarial (MOPSE). Artículo a presentarse en el Primer Congreso Internacional de Micro, Pequeña y Mediana Empresa: Cumex, Pachuca, Hidalgo, México., Pachuca, Hidalgo, México.

- The OECD Guidelines for Multinational Enterprises (2000 Revision) [En línea]. Disponible en: <http://www.jussemp.org/Resources/Corporate%20Activity/oecdguidelinesformncs.html> [17 Julio 2009].

- UN (2008). *Sitio web de Naciones Unidas*. [En línea]. Disponible en: <http://www.un.org/> [6 Julio 2009].

Anexo

Características de los instrumentos analizados

Características Instrumentos	Grupos que participaron en su desarrollo	Objetivo	Dimensiones
Nivel: Principios			
Global Compact	Naciones Unidas	Alinear políticas y prácticas corporativas junto a valores éticos universales.	Derechos humanos, condiciones laborales, medioambiente y anticorrupción.
OECD Guidelines	OECD	Asegurarse que las multinacionales operen en armonía con las políticas de los países así como con las expectativas de la sociedad.	Revelación, empleo y relaciones industriales, ambiente, combate a la corrupción, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia e impuestos.
Nivel: Constructos			
GRI	CERES, Instituto Tellus, con el apoyo del Programa Ambiental de las Naciones Unidas (UNEP).	Que se elaboren de forma sistemática reportes sobre sustentabilidad que sean comparables entre empresas.	Económico, medioambiental y social.
AA1000 Certificable	Iniciativa internacional promovido por Accountability (intervinieron múltiples grupos de interés).	Promover la rendición de cuentas de la organización para el desarrollo sustentable	Relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta.
ISO 26000	Consumidores, gobierno, organizaciones no gubernamentales, soporte, e investigación	Proveer de una guía sobre los principios de la RS, así como aspectos importantes para su implementación en las organizaciones.	Principios de RS, reconocimiento y compromiso de los grupos de interés, recomendaciones sobre aspectos fundamentales de la RS y para implantar prácticas de RS.
Nivel: Indicadores			
SA8000 Certificable	Responsabilidad Social Internacional (distintos grupos de interés).	Proveer un consenso internacional voluntario acerca de estándares de distribuidores, compañías, proveedores y otras organizaciones para mantener condiciones de trabajo decentes a través de la cadena de valor.	Trabajo infantil, trabajos forzados, seguridad en el trabajo, libertad de asociación, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración, sistemas de gestión, e identificación de problemas y acciones correctivas
Norma Mexicana de Responsabilidad Social	Instituto Mexicano de Normalización (multisectorial).	Proporciona asistencia a las organizaciones que deseen implementar o mejorar un sistema de gestión de RS, que integre objetivos éticos, económicos, ambientales y sociales tanto internos como externos.	Valores éticos, beneficio mutuo con los grupos de interés, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión y mejora continua.

Fuente: Adaptado de Camacho, Portales y García-de-la-Torre, 2009

Responsabilidad social en el sector bancario: Un estudio de caso¹

Rafael Arrazate Hernández*



RESUMEN

El presente trabajo hace una reflexión sobre el comportamiento que en términos de responsabilidad social juega el sector bancario, como organizaciones que permiten el desarrollo económico. Las preguntas que se buscan responder son: ¿Cómo convergen responsabilidad social y rentabilidad en el sector bancario? ¿Cómo es el comportamiento organizacional de los bancos y en particular de un grupo bancario?

El trabajo contiene una parte teórica conceptual, en la que se revisan aspectos de la responsabilidad social de las organizaciones, se enfatiza la fuerte vinculación que tienen las grandes organizaciones y la sociedad, las diversas expectativas que generan en todos los actores participantes.

Finalmente se revisa los indicadores de desempeño de un grupo bancario y se concluye que las organizaciones bancarias han priorizado la dimensión económica, en detrimento de las dimensiones social, humana y ambiental en su desempeño, buscan operar con un margen de intermediación muy amplio; castigar el ahorro con bajas tasas de interés reales por debajo de la inflación; y el cobro de tasas altas para los préstamos. El caso del grupo bancario que se analiza no escapa de esta visión racional, por lo que es pertinente reflexionar sobre la base en que descansan sus premisas organizacionales.

¹*Rafael Arrazate Hernández. Mtro. UAMI. Candidato a doctor en estudios Organizacionales. Correos rafa2hdez@ yahoo.com.mx. rafahdez@hotmail.com

ABSTRACT

This paper reflects about the social responsibility of the banking sector. Two questions of investigation are considered: as social responsibility and profitability in the banking sector converge? how it is the organizational behavior in particular of a specific banking group?.

In the theoretical part, are analyzed the linking society organizations; different expectations among all actor; we analyzed too, concepts such as norms, values and environmental obligations.

The investigation in particular analyzes the behavior of organizational indicators of a banking group. Four dimensions are reviewed: economic, social, human, environmental and it concludes that the economic dimension it has been prioritized the detriment of the other three. In this sense, it is common practice in the banking sector to punish the saving with low real interest rates below the inflation and the collection of high rates for the loans. The specific banking group that analyzes itself does not escape of this rational vision. Finally the paper considers that the importance of organizational values in the banking sector have a social impact and is necessary to continue analyzing it.

Palabras clave: Responsabilidad social; desempeño organizacional; valores organizacionales; y organizaciones bancarias.

Key words: Social responsibility; organizational performance; organizational values; banking organizations

Introducción

La importancia de la responsabilidad social de las organizaciones proviene de la magnitud e influencia de las modernas organizaciones en todo el espectro social, cultural, económico y político. Muchas de ellas son mayores que algunos Estados y poseen influencia universal. Sin duda la forma en que gestionan sus quehaceres organizacionales influyen en la sociedad y en la naturaleza. Sabemos que existen distintas categorías como la ética, la autoridad, responsabilidad ante el entorno natural o modificado y la justicia que están implícitas en su estudio. La importancia del estudio de organizaciones bancarias, radica en que son instancias que juegan un papel importante en el desarrollo de los países (captación y canalización de recursos); su comportamiento organizacional está sujeto a normatividades que regulan su actuar; en el caso de México estas normatividades a partir de períodos de crisis económicas se han tenido que redefinir a efecto de ajustarla a nuevos criterios mundialmente aceptados.

La investigación revisa algunos aspectos teóricos conceptuales como la responsabilidad social y los valores de las organizaciones. Revisa las principales actividades de las organizaciones del sector bancario y dentro de este, analiza el comportamiento organizacional en términos de responsabilidad social y valores del grupo financiero. El trabajo concluye que el grupo si bien presenta una congruencia y consistencia en sus cuatro dimensiones o compromisos: dimensión económica, humana, social y ambiental; existen algunos factores que impiden que estas dimensiones estén bien legitimadas y aceptadas por la sociedad.

I. Organización y sociedad

Las organizaciones cumplen diversas misiones en la sociedad. El papel de esta se modifica, pero los cambios se refieren sobre todo al papel económico y social de la organización, de sus propietarios y de todos los que participan en ella.

Si la organización no cumple sus funciones económicas, no tendrá los recursos para ejercer los demás papeles ni sobrevivirá el tiempo suficiente para ser agente de cualquier forma de cambio. Puede establecerse que existe un contrato implícito o explícito entre los quehaceres organizacionales y la comunidad donde operan. Se espera que las grandes organizaciones creen riqueza, provean a los mercados, generen empleos, innoven y produzcan un excedente suficiente como para sostener sus actividades y mejorar su competitividad, mientras contribuyen al sostenimiento de la sociedad donde radican. La interdependencia entre sociedad y grandes organizaciones no puede menospreciarse. Las organizaciones, sus propietarios y otros partícipes dependen de la sociedad donde operan en cuanto a su existencia y prosperidad.

La sociedad espera que las grandes corporaciones realicen su contribución; esta se traduce en la satisfacción de necesidades materiales de la sociedad (productos y servicios); de igual importancia para la sociedad son los puestos de trabajo, creados directa o indirectamente y sostenidos por la riqueza generada por la empresa. Esta riqueza puede convertirse de inmediato en salarios, dividendos, impuestos, préstamos, inversiones, etc. La idea de inversión para el futuro (carreteras, escuelas, hospitales, etcétera) es el núcleo de la moderna noción de contrato

entre las grandes organizaciones y la sociedad.

No es fácil fijar la línea divisoria entre los papeles económico y social de las grandes organizaciones; en sí misma, las grandes organizaciones son ante todo sistemas sociales. Visto como un complejo sistema, dentro de las grandes organizaciones, convergen los aspectos formales (las jerarquías y relaciones definidas por la institución) y los informales (las relaciones que se establecen a consecuencia de las actitudes y las acciones de las personas) hacia el logro de los objetivos establecidos.

Se han desarrollado organizaciones para desempeñar cierto número de funciones o tareas en la sociedad:

Tareas económicas y de producción. Incluyen la conservación de la tierra y la producción de alimentos, fabricación y distribución de mercancías y de servicios y todos los recursos asociados a la creación y mantenimiento de la riqueza.

Tareas de mantenimiento. Son las que cuidan de mantener unida la sociedad, conservar su estabilidad y asegurar su permanencia. La mayoría de actividades tendientes a la transmisión y formación del saber y la cultura pertenecen a esta categoría.

Funciones adaptativas. Procuran los medios de respuestas de la sociedad ante el cambio. La investigación, las actividades creadoras, pertenecen a esta categoría.

Tareas directivas o políticas. Para la resolución de demandas o expectativas concurrentes, como el caso de los gobiernos y partidos políticos, entre otros.

Sin duda la primera de las tareas anteriores, son las que tienen un fuerte peso, y son defendidas principalmente por investigadores de la vertiente económica. Las grandes organizaciones deben limitarse a los menesteres

económicos (Hayek, 1962: 46; Friedman, 1972: 62).

Existe una sola responsabilidad social de las grandes organizaciones: utilizar sus recursos y emprender actividades encaminadas al aumento de los beneficios, en tanto que respete las reglas del juego y entre en franca y libre competencia, sin engaño o fraude. Friedman (1972).

Las grandes organizaciones, existen en principio para producir satisfactores que la sociedad necesita. El cumplimiento de este objetivo es su primera y principal responsabilidad; si fracasa en esta misión, no puede esperarse que asuma otras.

La internacionalización de las organizaciones, implica asumir o no determinadas reglas y acuerdos, así, los grandes decisores organizacionales deben elegir qué reglas se deben aceptar, las del país sede o el de una localidad determinada. Los principios de la división del trabajo afirman que la persecución de beneficios y la creación de riqueza seguirán siendo el fin primordial de las grandes organizaciones y sus directivos. No obstante la sociedad moderna es muy integrada e interdependiente. La ambigüedad y el cambio caracterizan las relaciones entre grandes organizaciones y sociedad. Los intentos de eliminación de la ambigüedad, por ejemplo la regulación estatal de todos los factores morales, sociales o ambientales, se considerarían una carga intolerable para la industria. El contrato establecido entre la sociedad y las grandes organizaciones, decíamos contiene elementos implícitos y explícitos. El precio del intento de fijación de reglas es tan alto que interesa a ambas partes la aceptación tácita de ambos elementos. La ley establece las normas mínimas de conducta que una compañía debe respetar para que se le permita existir y comerciar.

La sociedad espera mucho de las grandes organizaciones, desde obligaciones elementales (trabajo y riqueza) hasta responsabilidades anexas (patrocinio de artes). El análisis de participación es utilizado por las grandes organizaciones para identificar y clasificar estas expectativas. El siguiente cuadro, detalla estas expectativas; se incluyen los principales participantes de la organización. Sin duda las principales se refieren a la riqueza y función de beneficio de la organización. El grupo (s) propietario (s) prevén un premio económico a su inversión (ganancia); si no se obtiene, dará lugar a la degradación financiera y a que disminuya el valor de la empresa. Las ganancias representan la recompensa del riesgo asumido por los inversionistas o derivan en su habilidad para innovar² o su capacidad de especular. Los empleados invierten su tiempo y esfuerzo por un salario, que está en función de sus conocimientos y de su posición negociadora; todas las grandes organizaciones dependen de estos elementos para satisfacer las necesidades de los clientes. La supervivencia depende de la capacidad de adaptación a las cambiantes necesidades de establecer un acuerdo provechoso. Las organizaciones pueden considerarse un mecanismo de conversión. La teoría de sistema explica la forma en que se dan las relaciones internas y externas de los distintos elementos participantes. La organización actúa en el seno de la sociedad, que a su vez espera que la organización procure seguridad y continuidad en sus sectores operativos. Normalmente este será refrendado y exigido por el Estado y sus organismos.

Cuadro 1

Organización: Participantes y expectativas

Participante	Expectativa primaria	Expectativa secundaria
Propietarios	Ganancia financiera	Valor añadido
Empleados	Salario	Satisfacción en el trabajo
Clientes	Suministro de bienes	Calidad y servicios
Acreedores	Valor del crédito	Seguridad
Proveedores	Pago	Relación Duradera
Sociedad	Seguridad	Contribución a la sociedad
Gobierno	Cumplimiento	Mejora de competitividad

Fuente: Desempeño en corporaciones sociales. Empresas y sociedad. 1990.

Las grandes organizaciones emprenden primordialmente sus tareas para desempeñar sus funciones de creación de riqueza y beneficio. La sociedad no obstante, presenta otras exigencias a las grandes organizaciones, además de la de añadir valor, capacitación, asegurar pagos y relaciones de larga duración; estas tienen relación con las distintas necesidades ambientales y en general de las que se derivan en sus interacciones institucionales. Los consumidores seguirán pidiendo productos seguros, fiables, útiles, que los servicios correspondan a sus cambiantes necesidades y que la publicidad sea fidedigna e informativa. Las sociedades de las regiones afectadas continuarán preocupadas por los nuevos asentamientos o el cierre de fábricas. El público en general esperará que las empresas cooperen en la protección del entorno físico y en la salud y seguridad de quienes están expuestos a tecnologías

² Schumpeter, J: capitalism, Socialism and Democracy. N. York. Harper and Row, 1942.

peligrosas o sustancias tóxicas. Temas como el poder y la fiabilidad de las empresas, su ética y cumplimiento de la ley; sus actividades en el extranjero y su disposición a facilitar la información requerida, continuarán preocupando a los miembros de la sociedad.

La formulación y expresión de estos puntos de vista varía desde la voluntad de la sociedad de reforzar la acción positiva de las organizaciones hasta los ataques a conductas que se consideran inaceptables. Esta concordia entre los fines de las grandes organizaciones y las aspiraciones de la comunidad es compleja. En ocasiones la sociedad tiene propósitos que la industria es reticente a apoyar, lo que se reconoce en las acciones internas y externas de las grandes organizaciones. Entonces la sociedad discrimina a favor de determinadas organizaciones y contra otras. Es decir, algunas grandes organizaciones son bienvenidas, aceptadas por la sociedad, y otras son rechazadas.

Existen casos en que la demostración evidente de un interés de las grandes organizaciones ha merecido una respuesta social potencialmente negativa. Esto puede ocurrir cuando la industria procura alcanzar sus objetivos económicos a través de las acciones políticas de otro tipo. La industria forma parte de una muy compleja y diversificada estructura de poder, que es un rasgo inherente a una sociedad plural. Se sabe que distintas fuerzas internas y externas compiten para alcanzar sus objetivos. Distintos grupos tienen acceso a recursos y capacidades que no disponen otros grupos. En este juego de negociaciones, los

grupos de presión utilizan multitud de sistemas para conseguir sus fines, entre los que figuran la concientización³, el paso de información, el intento de modificar actitudes y la acción directa (boicot)⁴. La táctica del boicot ha cambiado significativamente, desde estar ligada a acciones políticas, respaldada por el Estado, hasta acciones directas y específicas. Los grupos de presión son más conscientes de las consecuencias y problemas de gestión que produce esta táctica, en tanto que las grandes corporaciones reconocen las opciones que se les ofrece como respuesta.

II. Normas y valores

La mayor conciencia en cuanto al impacto de las decisiones de las grandes organizaciones sobre la sociedad en general y el entorno natural, ha dado lugar a la reconsideración de las normas y valores. Las reglas establecidas en los manuales de las organizaciones, las prescripciones de los colegios profesionales y hasta la ética común de las personas, pocas veces constituyen guías para los grandes directivos. En ocasiones, las grandes decisiones organizacionales pueden derivar consecuencias imprevisibles. Además, las interacciones entre distintas decisiones pueden significar que la acción "correcta" ni es obvia ni fácil de equilibrar con otras posibilidades igualmente morales. Gran parte del pensamiento de las grandes organizaciones, reconoce la importancia de desarrollar un sistema de valores que

³ Grupos ecologistas como Greenpeace han demostrado su eficacia en este tipo de acciones. En general se reconocen un grupo de factores que resultan críticos para los esfuerzos por compatibilizar la protección ambiental y el desarrollo de negocios: destrucción del ozono; sobrecalentamiento del globo; lluvia ácida; emisiones tóxicas del aire; desechos.

⁴ En 1880, el capitán C.C. Boycott provoca la acción que ha dado nombre al fenómeno. El boicot de los consumidores ha provocado grandes debates. Sin embargo es una arma antigua y valiosa para forzar determinados cambios, algunos ejemplos incluyen: boicot de Ghandi a los textiles británico; Boicot de EUA a las mercancías cubanas; boicot contra los aerosoles; boicot al atún; boicot a los versos satánicos.

reflejen la voluntad de asumir las responsabilidades. Se reconoce que conceptos como la libertad de empresa, procesos de toma de decisión estratégica, sobre todo en el desarrollo de mercados, no debe equipararse a una licencia absoluta. Las acciones del Estado y de otros organismos para liberalizar la conducta presumen un compromiso de comportarse responsablemente. No se trata de obrar como se quiera, sino de la libertad de opciones morales. Los valores, morales o no, pueden ser de referencia sistemática, y las prácticas comerciales e industriales pueden valorarse desde un punto de vista moral o ético (Donaldson, 1964: 117).

El desarrollo de las economías y dentro de este, las organizaciones, requiere un análisis de sus valores intrínsecos y del modo en que, organizaciones y países, las ponen en acción.

Para el estudio de la ética en las organizaciones, es importante hacer una revisión económica, filosófica y social de la misma. Esto implica revisar categorías y figuras tanto de las corrientes positivistas como de las utilitaristas. El positivismo, enfatiza la noción de que los resultados observables proporcionan la base de comparación en las ciencias económicas y sociales. Lo positivista es el estudio de lo que es. Lo normativo trata de lo que "debería ser". Las afirmaciones normativas reflejan el pensamiento subjetivo individual de lo bueno y lo malo; basado en consideraciones éticas tales como la honradez. En sus formas más extremas, el positivismo afirma que las razones morales

no pueden o no deben ser invocadas cuando hay oportunidad de sustituirlas con la observación o la predicción. En el aspecto organizacional, la gestión científica fue el intento de introducir estos principios (identificar y medir resultados) en las relaciones laborales y el comportamiento organizacional. Es escasa la consideración franca de valores, tanto en sus supuestos iniciales acerca de la propiedad y control del conocimiento de los trabajadores, como en la asignación de los beneficios derivados de esta unión. La mejora medible de rendimiento resultaba justificación suficiente. Investigaciones posteriores revelaron las potentes interconexiones entre conducta, tecnología y otras variables Mayo (1949). La falta de previsión de los problemas asociados a la ciencia y a la tecnología, además de las dudas acerca de la naturaleza del contrato entre la sociedad, los participantes y los beneficiarios, reclaman una reconsideración del valor y de la ética. Las diversas líneas de evolución de la ética y la filosofía han sido organizadas y clasificadas de formas muy distintas.

La interacción entre el pensamiento clásico y la tradición judeocristiana contribuyó a la formación de las ideas de la ilustración. En Gran Bretaña, en el siglo XVIII, Hobbes⁵, Hume, Locke, Berkeley y otros se interesaron en las fuentes y naturaleza del comportamiento moral en la sociedad. Algunos destacaron el subjetivismo o la intuición, mientras otros intentaron derivar las leyes morales de un conocimiento más profundo de la naturaleza del hombre

⁵ Hobbes y otros pensadores liberales, admitían la conducta egoísta, pero solo como un punto de partida y no de llegada. Sostenía que los individuos eran criaturas compulsivas e impulsivas, víctimas de sus hábitos y emociones; reconocía las limitaciones que enfrentan los individuos para adaptarse socialmente a los cambios de circunstancias de todo tipo.

y de la condición social. Este último criterio predomina en la obra de Rousseau y de Kant⁶. En el siglo XIX, la noción creciente de dominio del hombre sobre el mundo, y los beneficios procurados por el avance de la ciencia, dieron lugar a la acentuación de la moral centrada en los resultados de la acción. Esta noción constituye el núcleo del pensamiento de los utilitaristas; de acuerdo con esta corriente, la bondad o maldad depende de las consecuencias de la acción.

Una corriente de radicales y libertarios modernos, enfatizan la superioridad moral del capitalismo, ya que generan finalmente felicidad a la gente. Las desigualdades, refieren, constituyen un precio menor para estos beneficios. De acuerdo con esta corriente, todo mundo procura ser feliz.

Se han revelado cuatro sectores primordiales de discusión, que deben alcanzar el núcleo de las actividades de directores y ejecutivos y del trabajo en sus organizaciones: a) Incorporar sistemas de ética y valores sociales en la organización, los aspectos éticos deben pernear las prácticas organizacionales y su vida misma; b) Plantearse las cuestiones de cumplimiento y autoridad, las normatividades y el papel que juega el Estado y demás organizaciones son importantes; c) Satisfacer las necesidades económicas de sectores socialmente débiles, beneficio justo y equitativo al sector femenino, niños, de diversidad sexual, de la tercera edad; y d) Cumplir las responsabilidades con el ambiente.

III. Banca y sociedad

La existencia de una institución, la moneda, en nuestra vida cotidiana ha permitido que surjan este tipo de organizaciones bancarias. Como institución la moneda:

- Es una red simbólica socialmente sancionada que presenta dos componentes uno funcional y otro imaginario. Castoriadis (1975).
- Formas siempre cambiantes, modalidades siempre parciales del sistema disciplinario. Foucault (1990)
- Una institución equivale en el orden social a lo que el orden biológico es la función; en la praxis, la institución persigue ciertos fines dentro de la colectividad. Lapassade (1977).

Así, la coexistencia de institución (moneda) y organización (bancos propiamente) permite aceptar más fácilmente procesos de transacción comercial, de captación y movilización de recursos; procesos que permiten que diversas operaciones se realicen entre los distintos actores. Sabemos que este tipo de organizaciones son importantes en la sociedad, la forma en que operan, administran y canalizan dinero tiene implicaciones de corto y largo plazo. El entorno institucional, dota a las organizaciones bancarias de los lineamientos necesarios para su desempeño.

A fines de 2004, el sistema financiero tenía como instituciones reguladores de las organizaciones bancarias a: la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), entidad que le da seguimiento por medio de cuatro

⁶ Según Kant un hombre racional de buena voluntad puede encontrar las leyes morales preguntándose si la máxima que orienta su conducta puede convertirse en ley universal. Rechazaba la idea de pagar dinero obtenido a préstamo; este tipo de conducta solo es moral si el deudor actuando de buena fe, está dispuesto a que cualquier persona en las mismas circunstancias no le pague sus deudas. Esto sería igualmente válido para los contribuyentes como tales en su país. Kant apoyaría las acciones de los propietarios de organizaciones que preferían las buenas obras a expensas de los beneficios económicos.

comisiones que se encargan de la regulación y supervisión prudencial: Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CON SAR), Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Las cuales han tenido que redefinir sus normatividades a partir de colapsos financieros nacionales y a partir de los procesos de globalización, en las cuales indudablemente su diseño e implementación tienen un costo social. En el primer caso, las normatividades han tratado de atacar las cuestiones de liquidez, solvencia, y mejoras en general del sistema financiero. En el segundo caso, debido a cambios de propiedad de las organizaciones bancarias, estos han tenido que adecuar su marco de desempeño desde una perspectiva internacional, aceptando nuevos criterios, indicadores, lineamientos generales en los manejos integrales de riesgos. Los cuadros siguientes dan cuenta de esto.

Cuadro 2.

Normatividades: Fortalecimiento de la Banca

Año	Reformas	Objetivo	Costo Fiscal
1995	Ventanilla de liquidez en dólares	Liquidez bancaria	No
1995	Criterios para reservas para créditos	Fortalecer solvencia	No
1995	Programa de Capitalización temporal (PROCAPTE)	Fortalecer Solvencia	No
1995	Reformas a Legislación financiera	Incentivar la capitalización	No
1995	Programa de Reestructura en UDI	Apoyo a deudores	Si

1995	Programa de capitalización y compra de cartera	Capitalización bancos	Si
1995	Acuerdo de apoyo a deudores de la banca (ADE)	Apoyo a deudores	Si
1998	Reformas legislativas	Capitalización bancaria	No
1999	Creación del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario	Seguridad ahorradores	Si
1999	Nueva Ley de concursos mercantiles y misceláneas de garantías	Mejora funcionamiento sector bancario	No
95-2000	Intervención y saneamiento de los bancos	Eficiencia sistema bancario	Si
	Fortalecimiento del marco regulatorio	Modernización Marco legal	No

Fuente: Banco de México.

Cuadro 3

Acuerdos de Basilea en México

Año	Basilea	México	Contenido
1988	Acuerdo de capital		Medidas de capital y estándares de capitalización hacia una convergencia internacional
1994		Requerimientos de capitalización	Asegurar cierto capital regulatorio que hiciera frente a las obligaciones de la banca ante crisis económicas
1995		Circular BANXICO	Presenta los 31 requerimientos para participar en los mercados de derivados y busca minimizar riesgos de insolvencia y liquidez del sistema financiero

1999		Circular CNBV	Disposiciones de carácter prudencial en materia de administración integral de riesgos
2001		Circular CNBV	Metodología que las instituciones de banca múltiple utilizan para la calificación de cartera crediticia
2002	3er QUIS		Orientación técnica para estimar el impacto que tendría el nuevo acuerdo en las carteras bancarias
2004	Nuevo acuerdo Brasilea II		Introduce revisiones importantes en los enfoques para medición y control no solo del riesgo de crédito, sino también de los riesgos financieros o de mercado (liquidez, tasa de interés, tipo de cambio) así como de los de los denominados operativos. Enfatiza en la evaluación de las políticas, procesos y procedimientos para la gestión de estos riesgos.
2004		Modificaciones CNBV	Disposiciones de carácter prudencial en materia de administración integral de riesgos. Lineamientos mínimos sobre administración integral de riesgos y mecanismos que permitan realizar actividades con niveles de riesgo acordes con el capital neto y capacidad operativa. Se enfatiza sobre los riesgos operativos.

Fuente: CNBV y SHCP.

Desde la vertiente económica, se enfatiza la capacidad de un sistema bancario de generar crecimiento económico. Sus beneficios los podemos ubicar en tres rubros: variedad de instrumentos de inversión, mecanismo para reducir riesgos; generación de liquidez.

- El sistema bancario canaliza los ahorros ofreciéndoles a las unidades superavitarias un rango diverso de alternativas e instrumentos de ahorro. Identifica y analiza a mejores sujetos de crédito/débito.
- El sistema bancario reduce el riesgo que enfrentan los ahorradores de forma Individual; a mayor número de participantes de inversión, mayores recursos y mejores oportunidades de inversión.
- Con la existencia de los agentes bancarios se genera la liquidez necesaria, pues los ahorradores pueden disponer en el corto plazo de sus recursos, simultáneamente se financian proyectos de largo plazo.

Estas grandes ventajas se dan si existe un marco adecuado para la operación donde prevalezca, por una parte, un sistema financiero competitivo y, por otra, una adecuada regulación y supervisión prudencial. En el primer caso, los cambios que ha experimentado el sector en la última década en términos de innovación tecnológica y procesos de desregulación han ocasionado una serie de fenómenos que convierten el análisis de la competencia en la industria en algo muy complejo. En el caso de México, la competencia puede medirse en términos de estructura de mercado, indicadores de concentración, o barreras de entrada al sector. Diversos estudios han mostrado que en países con reducidas barreras a la entrada al sector, sus sistemas financieros son más eficientes y competitivos, lo que ha permitido que las tasas activas de equilibrio se hayan visto reducidas.

Cuadro 4
Estructura de los Sistemas Bancarios en el Mundo

País	(1)	Clasif.	(2)	Clasif	(3)	Clasif	(4)	Clasif	(5)	Clasif
Canadá	153	14	0	42	6.1	41	55	23	1.76	15
Dinamarca	121	22	0	43	3.7	51	73	8	1.8	16
Francia	146	17	8	28	11	32	42	37	1	6
Suiza	538	3	15	23	8	36	67	13	0.8	5
EUA	65	38	0	55	4	47	21	50	3	36
Brasil	55	43	51	4	16	28	44	33	5	45
México	30	49	25	16	77	5	66	14	5	46

Fuente: Banco Mundial. Internacional Bank Statistics.

- 1). Activos Bancarios / PIB (%)
- 2). Activos bancarios gubernamentales (%)
- 3). Activos. Bancarios en manos extranjeras (%)
- 4). Activos. Bancarios de 3 grandes bancos (%)
- 5). Margen de intermediación (% activos totales)

La tabla anterior permite identificar varios aspectos, la relación de activos bancarios/ PIB, en países desarrollados es alto este porcentaje, en países poco desarrollados (México, Brasil) es baja. La presencia de inversionistas extranjeros en el sector bancario en México es alto (77%) mientras que en los países desarrollados es baja (un rango de 4 a 11%). El margen de intermediación en los países desarrollados es bajo, excepto EUA, en México es el más alto (46%). Este último elemento permite establecer porque la actividad bancaria es una actividad lucrativa, pues el diferencial de tasas activas y pasivas es importante, para las organizaciones bancarias establecidas en países en desarrollo. Las altas tasas de intermediación bancaria,

cuatro veces más que la de nuestros socios comerciales, no permite la canalización de recursos a amplios sectores de la población; tan solo en un producto bancario, las tarjetas bancarias, los distintos rubros por los cuales se cobra comisión la constituyen en un instrumento poco atractivo como fuente de recursos⁷.

115

Cuadro 5
Evolución Tasas Anuales de Crédito

Banco	2000	2001	2002	2003	2004	2005
American Express	39.96	37.38	38	33.91	38.6	39.4
Banamex	48.15	38.9	38.5	33.8	36.4	37.17
Bancomer	48.15	38.9	38.5	35.3	38.6	39.5
Banorte	44.7	25	25	25	25.98	34.9
Scotia inverlat	39.24	35.5	33.5	31	36.8	36.89
Serfin	47.7	35.43	35.32	32.7	32.91	33.25

Fuente: CONDUCEF

Si la armonía con que se realizan las prácticas bancarias fueran tales, los conflictos o problemas ciudadanos organizaciones bancarias estaría ausente. La aplicación de la ley y el respeto al estado de derecho, tiene una influencia en el desempeño bancario. Para la competencia en el sector es importante que el sistema judicial se modernice y se convierta en una institución

⁷ Las distintas comisiones son: comisión por anualidad, comisión por reposición de tarjeta, comisión por reclamación, comisión por sobregiro, gastos de cobranza por pago tardío, comisión por falta de pago (cliente no hace ningún pago en el mes), consulta de saldos, disposición en efectivo, tasa de interés. De acuerdo con la CONDUCEF a mayo de 2006 el CAT (costo anual total) de algunas organizaciones bancarias eran: 78% Banamex; 82.39% BBVA; 80.30% Scotiabank; entre otras.

eficiente y eficaz. Como se sabe, es en los tribunales donde las demandas de tipo civil por incumplimiento de contratos de crédito tendrían que ser procesadas, dictaminadas y falladas de manera expedita y oportuna, para que el propio sistema financiero fuera más eficiente y contara con los incentivos adecuados para promover el uso de crédito y así generar las condiciones para el crecimiento económico.

Existen algunos estudios que nos indican que en los juzgados de fuero común se encuentra el mayor crecimiento de asuntos ingresados en materia civil y, en particular, en materia crediticia. El 60% de los juicios ejecutivos mercantiles no pasan de la primera etapa del juicio, es decir, del emplazamiento y embargo. El restante 40% de los casos, sólo la mitad llega a sentencia; es decir, de cada 100 demandas admitidas, únicamente 20 llegan a sentencia. De acuerdo con la CONDUCEF⁹ en 2005 se tramitaron 21 arbitrajes por un monto de 415 millones de pesos. A mayo de 2006 se encontraban 28 juicios arbitrales en ejecución y 10 en trámite.

Respecto a la supervisión prudencial, como elemento importante para analizar la competitividad bancaria, se mencionan las diversas etapas de subastas bancarias; crisis bancarias, las adquisiciones y fusiones.

La banca en México ha sido uno de los sectores de la economía que más ha resentido a lo largo de los años

las recurrentes crisis que ha enfrentado la economía mexicana; quizás también ha sido causante de las mismas. Así, la crisis de deuda de principios de la década de los ochenta marca el inicio de una nueva etapa de la banca al ser nacionalizada. Posteriormente, la banca se reprivatizó⁹ y algunos años más tarde volvió a ser objeto de una crisis financiera que terminó con su rescate.

De acuerdo con el banco mundial el rescate del sistema bancario mexicano representó una erogación de 135 mil millones de dólares de recursos públicos, la cuarta parte del producto interno bruto (PIB) del país, cifra que supera con creces la estimación del gobierno. El costo fiscal de la crisis (bancaria) equivale a cuatro veces los 33 mil millones de dólares que el Estado mexicano recibió por todas las privatizaciones de los noventa.

De acuerdo con el Banco Mundial hay evidencia de que beneficiarios de créditos con cercanas relaciones con los bancos (rescatados) fueron especialmente favorecidos durante la crisis, además de que sus vínculos políticos les permitieron “escapar a sanciones significativas”. El proceso de saneamiento financiero de hace una década, mantenido por la actual administración federal sin alterar los planes del gobierno anterior, representa la forma en que grupos de poder se benefician de sus conexiones políticas para trasladar a los más pobres el costo de los beneficios

⁹ La CONDUCEF ofrece los servicios de conciliación y arbitraje para solucionar controversias entre ciudadanos y organizaciones del sistema bancario. Existen dos tipos de arbitrajes: amigable composición (dan poder a una institución para resolver la controversia) y en estricto derecho (se apega a disposiciones legales, basadas en el artículo 75 de la CONDUCEF).

¹⁰ En mayo de 1990 se inicia el proceso de desincorporación bancaria. La venta de los bancos se realizó bajo la dirección del First Boston, así como Mc Kinsey and Co; Booz Allen and Hamilton. La enajenación se realizó por medio de subastas de paquetes. Se otorgaron 144 constancias de registro correspondiente a 35 grupos de interés en las 18 instituciones bancarias. El 25 de septiembre de 1990 fueron dadas a conocer las bases y principios del proceso y el procedimiento de registro. el precio pagado por las instituciones de crédito superaba ampliamente el valor en libro de las mismas. Como consecuencia, el gobierno obtuvo en 1991 y 1992 por la privatización de las 18 entidades bancarias (13 instituciones vendidas a grupos financieros, y las cinco restantes a particulares), más de 12.000 millones de dólares de 1993 (37.856.36 millones de pesos), equivalentes a un promedio de 3,53 veces el valor en libros de dichas instituciones.

obtenidos al amparo de un sistema donde fallan la regulación y la supervisión. Según el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), el costo de la crisis es de 112 mil millones de dólares, 18 por ciento del PIB.

IV. Valores y comportamiento organizacional de un grupo bancario

El comportamiento organizacional bancario, se decía en páginas anteriores, los establece y determinan los grandes entramados legales, que diseñan algunas instituciones (SHCP, CONDUSEF, CNBV, CNSF), sin embargo, la forma o manera en que la organización realiza sus quehaceres organizacionales, los determina ella misma, en el caso de este grupo bancario se determinan en Europa y se recicla con aspectos estratégicos propios de la realidad donde operan. Siendo esta organización bancaria de la categoría de transnacional, establece alianzas o redes financieras con sus pares en otras regiones de la tierra. La fusión de este tipo de organización con otras obedece al principio de producir mayor ganancia con el menor riesgo posible así como mantenerse indiferentes ante la sociedad. Las empresas transnacionales utilizan la estrategia del desafío, dentro de los procesos institucionales, donde es clave la indiferencia, de pasar por alto normas y valores explícitos de la sociedad en su conjunto (Mintzberg, 1999). Los valores organizacionales, tales como visión, cultura corporativa, responsabilidad corporativa, del grupo bancario que se analiza, son determinados por el país de origen del grupo. Sin duda el establecimiento de estas directrices organizacionales ha permitido al grupo conjuntar objetivos a corto y mediano plazo y esfuerzo organizacional e

individual. Los valores constituyen un elemento fundamental de la cultura organizacional, se les asocia con el desempeño, ya que facilitan las actividades de coordinación y control; a un alineamiento más adecuado entre los objetivos estratégicos con los diversos procesos organizacionales y el comportamiento individual, y, finalmente al efecto motivador que genera para que el personal desarrolle un mayor esfuerzo.

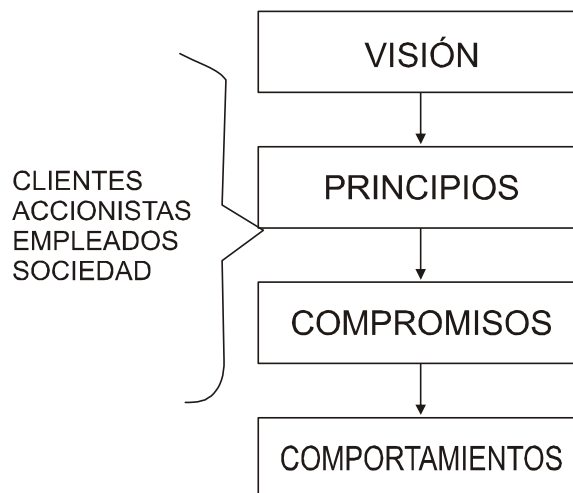
La Visión de este grupo bancario nace como un enunciado que establece los objetivos a alto nivel del equipo humano, vinculando las necesidades de los stakeholders con lo que el Grupo puede ofrecer. Su visión se expresa como: trabajamos por un futuro mejor para las personas. La Visión tiene importantes implicaciones en el modelo de negocio, la cultura corporativa, el

117

Figura 1

Cultura corporativa del grupo bancario

CULTURA CORPORATIVA GRUPO BANCARIO ANALIZADO



Fuente: Elaboración propia con datos de CNBV

comportamiento de los empleados y la comunicación en todas sus dimensiones. Este grupo bancario cuenta con una sólida cultura corporativa que define la vida del Grupo, que incide en su manera de actuar y le permitirá afrontar con éxito los retos del futuro.

La visión es el fundamento de los valores del grupo bancario que se analiza, expresado mediante siete principios corporativos que se materializan en compromisos con los clientes, con los empleados, con los accionistas y con la sociedad en general y se concretan en criterios operativos.

Los siete principios corporativos son: Cliente (como centro del negocio); Valor (para todos sus participantes); Equipo; Estilo de gestión (como generador de entusiasmo); Ética (personal y profesional); Innovación (para logro de progreso); Responsabilidad social (como compromiso con el desarrollo).

Este grupo bancario impulsa estrictos principios y normas de conducta ética con el Código de Conducta para todos los empleados y directivos del Grupo, una guía segura de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad, que se enmarca dentro del objetivo de reforzar los principios de **ética empresarial** conforme a las mejores prácticas internacionales. El Código de conducta está en relación con los principios de su Sistema de Gobierno Corporativo y con la Experiencia y con su cultura corporativa. El Código es la expresión concreta de uno de sus principios corporativos: “el comportamiento ético y la integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad”. El Código de conducta de aplicación a todas las entidades que integran las filiales del grupo bancario en todo el mundo; en general se fundamenta en cuatro **valores éticos**

clave: Respeto a la dignidad y a los derechos de la persona; Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad; Cumplimiento de la legalidad. Objetividad profesional.

En esta línea, el Código se articula en torno a la **integridad corporativa** en tres ámbitos básicos: **Integridad relacional**: concreta los compromisos y caracteriza las pautas de actuación que rigen las relaciones del grupo bancario con sus clientes, empleados, proveedores y sociedad en general. **Integridad en los Mercados**: establece criterios de actuación cuyo objetivo es preservar la integridad y transparencia de los mercados y la libre competencia. **Integridad Personal**: Establece pautas de actuación orientadas a garantizar la objetividad profesional de empleados y directivos, y a fomentar un clima laboral respetuoso, transparente y comprometido con los objetivos empresariales de este grupo bancario, y con el servicio al cliente y a la sociedad. El Código caracteriza la función de Cumplimiento, configurada por una Dirección Corporativa de Cumplimiento y un conjunto de departamentos integrados en las distintas unidades de negocio del Grupo bancario, y establece una estructura de Comités de Gestión de la Integridad Corporativa. Estos dos elementos se convierten en factores clave de la **Integridad Organizativa** de este grupo bancario, y además orientan sus actividades al objetivo específico de asegurar el efectivo cumplimiento del Código.

V. Responsabilidad corporativa

El grupo bancario que se analiza, entiende la responsabilidad corporativa como un compromiso integral de aportación del máximo valor posible y equilibrado a

todos sus grupos de interés: accionistas e inversores, clientes, empleados, proveedores, reguladores y el conjunto de la sociedad en que opera. Adquiere el compromiso de optimización de la riqueza generada para estos grupos de interés: mejor atención, mayores niveles de calidad, integridad y transparencia; respeto a la legalidad y aceptación de las recomendaciones a los reguladores. Enfatiza así una atención equilibrada en las dimensiones económicas, humanas, social y ambiental.

- **Dimensión económica.** Este grupo bancario ha desarrollado modelos corporativos de medición y valoración de los riesgos, cuenta con nuevas plataformas de riesgos para el área de mercados, que en línea con el avance hacia la integración de riesgos, permite medir conjuntamente los riesgos del mercado y crédito. El grupo bancario ha desarrollado modelos de medición de riesgo estructural de liquidez que adquiere especial

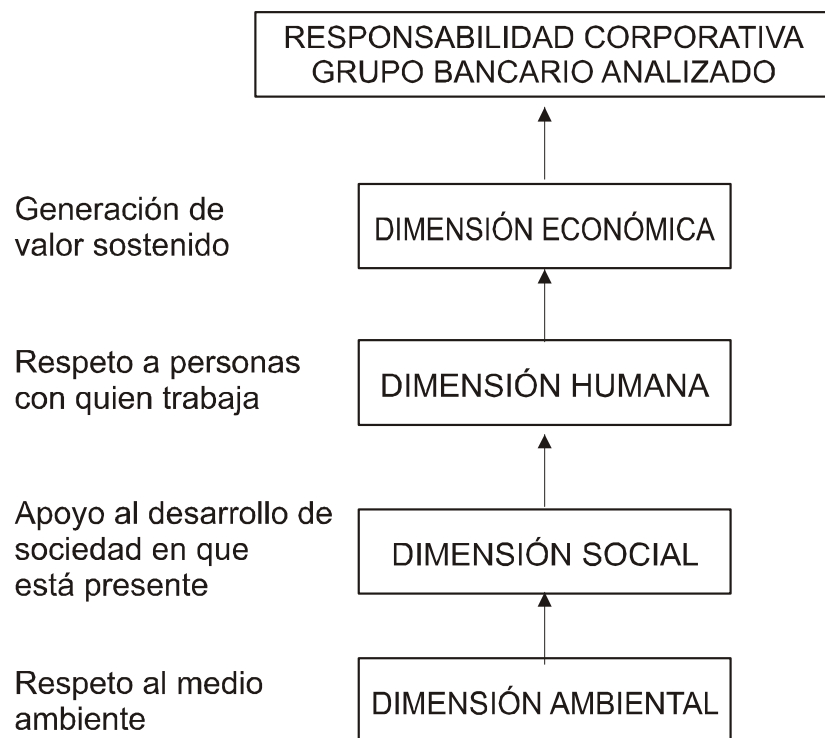
119

relevancia en momentos de altas volatilidades en los mercados mundiales. Otro avance que presenta el grupo bancario se encuentra en la mejora de los sistemas de medición de capital en riesgo, lo que ha permitido profundizar en el conocimiento y los perfiles de riesgo asumidos por diferentes negocios. Todo esto permite al grupo gestionar de manera integrada el riesgo y el capital, así como la valoración de las estrategias seguidas en cada negocio.

Se trata de asegurar que el perfil de riesgos se adecúe a los objetivos estratégicos del grupo bancario y acorde con las rentabilidades esperadas por los accionistas. Tres líneas de actuación intervienen en este proceso de gestión integral: Asignación de capital en riesgo por líneas de negocio. Vigilancia del perfil de riesgo y su adecuación al establecimiento del grupo. Desarrollo de una metodología corporativa que permita valorar cada negocio y actividad del grupo y

Figura 2.

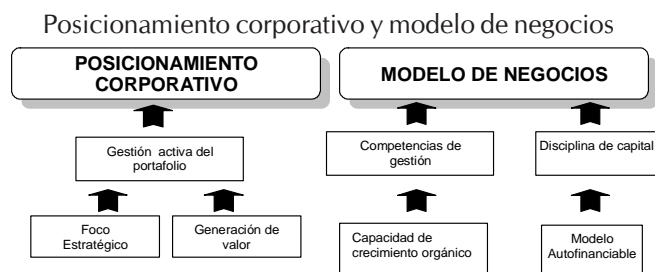
Responsabilidad corporativa del grupo bancario



Fuente: Elaboración propia con datos de CNBV

establecer indicadores estratégicos que coadyuven a la identificación de palancas de creación de valor por actividad y a la propia estrategia del grupo.

Figura 3



Fuente: Elaboración propia con datos de CNBV

Algunos datos financieros del grupo, revelan la consistencia y consolidación de sus indicadores económicos y financieros. En este sentido puede establecerse que la premisa corporativa en su dimensión económica se logra con creces, aunque no en las mismas proporciones, es decir, entre socios capitalistas, empleados principalmente. El cuadro siguiente muestra la consistencia de sus activos totales, de 2000 a 2005 estos han experimentado una tasa de incremento de 24%. Sus márgenes ordinarios de operación se han incrementado en 18% en ese mismo lapso de tiempo. El número de veces Precio/ valor contable, en este período analizado se incrementa 5%. Sin duda sus datos duros en términos financieros y económicos muestran solidez.

Cuadro 6

Indicadores Financieros

Concepto	2000	2001	2002	2004	2005
Activos totales (mill. Euros)	296	309	279	329	392

Créditos sobre clientes	142	156	146	176	222
Recursos de clientes en balance	185	199	180	329	403
Margen ordinario	11.14	13	12.2	11.2	13.04
Beneficio antes de impuestos	3.8	3.6	3.11	4.1	5.5
Valor de mercado (mill. Euros)	50.6	44.4	29.1	35	44
Beneficio atribuido al grupo	0.73	0.74	0.54	0.87	1.12
Precio/ valor contable (veces)	3.8	3.3	2.4	3.9	4.0

Fuente: CNBV y Secretaría de Hacienda años 1999-2006.

- Dimensión humana.** La consideración del incremento del talento como necesidad fundamental, derivada en un entorno actual caracterizado por constantes procesos de transformación y por una competencia global, constituye el eje de la estrategia de actuación de este grupo bancario, en el área de recursos humanos. Dos son los elementos que determinan la consolidación del talento humano: la cultura corporativa y la gestión por competencias. Respecto a la primera el área de recursos humanos del grupo participa en la definición de la visión, principios y compromisos de la cultura corporativa.

Se dirigen grupos de trabajo, con nutrido grupos de participantes, los cuales permiten mejorar y adecuar planes de acción para la implantación de los principios culturales en todo el grupo. Se ha avanzado en el proceso de dotar al grupo de un mayor sentido multinacional, profundizando

en la aplicación de los esquemas de carácter global, lo cual ha incidido en las reestructuraciones del área de recursos humanos, configurándose un área Holding con ámbito global y que incluye las principales actividades de apoyo (políticas y esquemas, selección, formación, gestión del conocimiento, marco laboral, administración y control de gestión), con el fin de garantizar una actuación corporativa en esas materias.

Todos los ámbitos de la actividad de este grupo bancario asumen el compromiso de desarrollar criterios de responsabilidad en su trabajo y en todas las relaciones con sus grupos de interés. La tabla siguiente nos indica algunos datos importantes del grupo bancario en términos de su capital humano; así, en términos generales su plantilla total ha disminuido en 12.40% de 2000 a 2005; su plantilla laboral es joven con una edad promedio de 42 años; La presencia masculina en los puestos de trabajo sigue siendo mayoritaria. A pesar de que han disminuido sus índices de rotación, estos se siguen presentando, de 2000 a 2005 el índice ha disminuido a 30%. Un porcentaje importante de su plantilla laboral se le estimula e incentiva vía retribución variable y otro segmento laboral se le retribuye vía objetivos (ejecutivos). Las compensaciones y remuneraciones se establecen en función de la responsabilidad del puesto y de la evolución profesional de cada empleado evitando discriminaciones. En la retribución variable de cada profesional tienen un peso importante los indicadores de satisfacción del cliente y el comportamiento de acuerdo con los principios de cultura corporativa, incluyendo el compromiso con la responsabilidad social corporativa.

121

Figura 4

Elementos que determinan la consolidación del talento humano



Fuente: Elaboración propia con datos de CNBV

Cuadro 7

Indicadores de Capital Humano

Descripción	2000	2001	2002	2004	2005
Número de empleados	108000	98,500	93000	87000	94600
Edad promedio	42.6	42.5	42.1	42.	42
Diversidad hombres/mujeres	66 / 34	68 / 32	69 / 31	69 / 31	70 / 30
Rotación externa no deseada (%)	0.57	0.47	0.30	0.30	0.30

Personas promocionada	3787	4324	4810	49000	49500
Directivos en entrenamiento	275	306	333	350	400
Personas en sistema de dirección por objetivos (%)	64	73	75	77	80
Personas con retribución variable (%)	73	80	80	81	84
Retribución variable / total (%)	8.5	10	11	12	12
Satisfacción empleados España (%)	55%	57%	60%	61%	65%
Satisfacción empleados México (%)	70%	70%	72%	76%	77%
Satisfacción empleados Chile (%)	62%	63%	63%	65%	65%

Fuente: CNBV y Secretaría de Hacienda, años 1999-2006.

- Dimensión ambiental.** El grupo bancario analizado asume el respeto al medio ambiente y la eficiencia en el uso de recursos naturales como una de las dimensiones de su responsabilidad corporativa. En este sentido cuenta con una Política Medioambiental de carácter integral, que recoge el compromiso del grupo con el respeto al medio ambiente y la eficiencia en el uso de recursos naturales en todos los ámbitos de su actividad. Un compromiso basado en el convencimiento de la compatibilidad entre la actividad económica y el medio ambiente y de la viabilidad de un desarrollo sostenible, y que se refleja en un comportamiento responsable con el entorno natural de

todas las unidades y de todas las personas que forman parte del grupo bancario. El objetivo esencial de la Política Medioambiental es impulsar la integración efectiva de los criterios ambientales en el conjunto de sus actividades en todos los países en los que opera y anuncia la puesta en marcha de un Sistema de Gestión para desarrollarla, con la pretensión de contribuir eficazmente al fomento del desarrollo sostenible, y hace de estos criterios un elemento diferencial y de ventaja competitiva.

Se trata de planteamientos que este grupo bancario ya está aplicando en alguna de sus actividades: Se optimiza el consumo de recursos naturales, minimiza las emisiones contaminantes y potencia al máximo posible el reciclado de recursos y la gestión responsable de residuos. Se adaptan todos los edificios a los requisitos que marca la ley y realizan auditorías de calidad en edificios de concurrencia pública, a ello se añaden cinco certificaciones ISO 14.001. Se desarrollan metodologías específicas para la consideración de los factores medioambientales en el análisis de riesgos de operaciones financieras. Se desarrollan productos y líneas de actuación de negocio funcionales para la conservación del medio ambiente, tanto para particulares, ej. indexación del fondo Extra 5 II Garantizado a empresas incluidas en el índice FTSE4 Good, como a través de la financiación y asesoramiento de proyectos de mejora y conservación del medio ambiente de pymes y grandes empresas, y de grandes proyectos de inversión y de instituciones. Se introducen criterios de respeto medioambiental en la gestión de proveedores. Se plantea un programa permanente de sensibilización y formación internas en materia medioambiental. Se desarrollan

importantes actuaciones de mecenazgo en los ámbitos del análisis, comunicación, formación y conservación del medio ambiente, en los que destacan las fundaciones sociales y culturales creadas por este grupo bancario.

Además del grupo financiero ha firmado su adhesión al Pacto Mundial de liderazgo empresarial en la economía mundial, una iniciativa de carácter voluntario destinada a fomentar el desarrollo sostenible y la responsabilidad social mediante el liderazgo empresarial comprometido y creativo. En el Pacto Mundial, puesto en marcha en la sede de las Naciones Unidas en 2000, se hace un llamamiento a las empresas para que adopten nueve principios en los ámbitos de los derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente. Los diez principios tienen consenso universal derivado de: La Declaración Universal de los Derechos Humanos. La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales.

En el marco del Pacto Mundial, este grupo bancario incorpora los diez principios en su visión estratégica, adopta las medidas necesarias para que formen parte del funcionamiento del Grupo en todo el mundo y colabora con instituciones, ONGs y grupos comunitarios para realizar proyectos que fomenten dichos principios y beneficien a los más necesitados.

Este grupo bancario se ha adherido a los nuevos Principios de Ecuador tras su revisión, aprobada y anunciada en Londres el 6 de Julio de 2006. Los Principios de Ecuador son un conjunto voluntario de directrices de carácter social y medioambiental impulsadas por un grupo de 40 entidades bancarias, líderes en grandes proyectos de inversión a nivel internacional, en coordinación con la Corporación

Financiera Internacional, agencia dependiente del Banco Mundial.

Este grupo bancario suscribió inicialmente los Principios de Ecuador en el año 2004, avanza así en la implementación de su estrategia integral de responsabilidad corporativa y en su extensión progresiva a su actividad de negocio, con una visión global e innovadora.

El grupo bancario se compromete a respetar los criterios que llevan incorporados los Principios de Ecuador, en los proyectos de financiación de importe superior a 10 millones de dólares (este umbral ha sido rebajado tras la revisión, desde los 50 millones de dólares iniciales) en los que participe.

Compromiso con el Desarrollo Sostenible

Los Principios de Ecuador se aplican en todos los países y sectores, y los principales cambios que han tenido lugar en la última revisión hacen referencia a los siguientes aspectos: Se aplican a toda financiación de proyecto de inversión superior a 10 millones de dólares. También son de aplicación a partir de este momento a los asesoramientos de financiación de proyectos. Cubren específicamente las ampliaciones de proyectos en las que los impactos sociales y ambientales sean significativos. Se simplifica la aplicación de los Principios en los países en los que existen altos estándares sociales y ambientales para evitar duplicidades en las evaluaciones de proyectos que ya hayan sido contempladas en la legislación de estos países. Información anual de cada entidad adherida sobre el progreso y desempeño en la implantación de los Principios de Ecuador.

Se refuerzan y mejoran los estándares sociales y ambientales, incluyendo modelos perfeccionados de consulta pública.

La implantación de los Principios de Ecuador ha sido un gran paso adelante para el sector financiero en el desarrollo de un marco común para el tratamiento de los aspectos sociales y ambientales de la financiación de proyectos, y ha permitido a las entidades financieras mejorar la valoración, mitigación, documentación y monitorización de los riesgos sociales y ambientales asociados a la financiación de proyectos. Con la adhesión a la revisión de los Principios de Ecuador, este grupo bancario reafirma su compromiso de situarse en la vanguardia internacional del sector financiero en materia de Responsabilidad Corporativa, de acuerdo con su firme voluntad de alinearse con las necesidades de todos sus públicos objetivos –clientes, accionistas, empleados y proveedores- y de las sociedades en que desarrolla su actividad.

- **Dimensión social.** La dimensión social está referida a la contribución de forma activa a la sociedad en la que este grupo bancario está presente. En términos de renta directas o en forma de impuestos y otras obligaciones fiscales; el grupo canaliza recursos a sus fundaciones al apoyo de la comunidad. Podemos apreciar como estas se han incrementado en términos generales, aunque las destinadas a América Latina presentan movimientos simbólicos.

Cuadro 8

Recursos Destinados a la Comunidad (miles de euros)

Concepto	2002	2003	2004	2005
Filiales en España, Portugal y Andorra	7571	11255	18800	21000

Filiales en América Latina	2642	3822	1598	4618
Fundaciones sociales y culturales (España)	15134	16387	14570	16970
Fundaciones en América Latina	3575	3845	3264	3817

Fuente: CNBV y Secretaría de Hacienda, años 2000-2006.

Sin duda las organizaciones deben evolucionar para mantenerse en la vanguardia de los servicios que prestan, es por esta razón que buscan la adquisición del distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) con el objeto de consolidar prácticas de responsabilidad social. Las obligaciones que se derivan de este distintivo, se enfoca a cuatro áreas principalmente: calidad de vida en la organización; estándares de ética; vinculación organización comunidad; vinculación organización medio ambiente. El desempeño de estas áreas es evaluado por un grupo de empresas calificadoras en períodos de tiempo determinado que realizan una auditoría de sus prácticas organizacionales; así, se revisan y analizan el estado que guardan algunos indicadores que respaldan las prácticas cotidianas.

En el caso del grupo bancario analizado, se presentan los resultados de tres calificadoras a nivel internacional (SAM, VIGEO; OEKOM), las cuales utilizan sus respectivos indicadores. La calificadora SAM pondera sus indicadores en valores que van del 0 al 100, en donde 0 es la nota más baja y 100 la más alta; bajo esta valoración, durante los años 2000-2005, en el rubro DE el grupo bancario pasa de 50 puntos a 88 puntos; mientras que la media del sector pasa de 45 puntos a 62 puntos. En el rubro DA, en el mismo período sus puntajes pasan de 25 puntos a 48 puntos; la media del sector pasa de 20 puntos a 32 puntos.

En el rubro DS, sus puntajes pasan de 45 puntos a 80 puntos; la media pasa de 40 puntos a 46 puntos. Es decir, en las dimensiones analizadas, el grupo bancario muestra avances. La Calificadora VIGEO, presenta los resultados de seis rubros puntualmente a los cuales les otorga la distinción de ser líder (+ +) o en estado de avanzada en el sector (+), la calificación (=) denota ninguna distinción sobresaliente. En los rubros RH y MA, DH y C el grupo bancario analizado, en promedio no obtiene ninguna ponderación sobresaliente, es decir, no mantiene ningún avance en relación con la ponderación del sector. En los rubros CP y GC, en donde a juzgar por la calificadora, el grupo bancario obtiene el distintivo de liderazgo al presentar desempeños positivos. La calificadora OEKOM presenta los resultados de tres dimensiones (DA; DS; CG); no utiliza escala de puntaje, sino letras del alfabeto; utiliza A+ para calificar un rubro alto y D- para el caso contrario. De acuerdo con la calificadora, para pasar de una letra a otra, es menester ser evaluado positivo, así si se evalúa A- es necesario corregir prácticas organizacionales para acceder a A+. Las ponderaciones que obtiene el grupo bancario en el período 2000-2005 a pesar de que muestran mejoras todavía no se alcanza ponderaciones sobresalientes, de las tres calificadoras, es la que otorga ponderaciones fuertes al grupo bancario analizado; sin duda representan oportunidades para mejorar sus prácticas.

Cabe mencionarse la generalidad y la especificidad de los indicadores de las calificadoras, lo que permite cierta discrecionalidad del grupo financiero evaluado. En este sentido puede verse beneficiado al usar indicadores muy generales al no tener información que justifique determinado rubro en particular. Dado que ser evaluado positivamente con el distintivo ESR en el mundo organizacional otorga prestigio, imagen y posicionamiento, es necesario demandar de las organizaciones calificadoras profesionalismo, objetividad y transparencia en el ejercicio de sus actividades. El cuadro siguiente resume estas consideraciones.

125

Cuadro 9
Calificación Responsabilidad Social

Calificadora	Dimensión	2000		2004		2005	
		Sector	Gpo. Bco	Sector	Gpo. Bco	Sector	Gpo. Bco
SAM (a) (sustainability indexes)	Dimensión Económica	45	50	50	65	62	88
	Dimensión ambiental	20	25	28	43	32	48
	Dimensión Social	40	45	43	65	46	80
	Calificación global	35	40	40	58	47	72
VIGEO (a,b,c)	Recursos humanos	=	40	+	58	=	44
	Medio ambiente	=	25	=	30	=	45
	Clientes y Proveedores	+	45	+	58	+	61
	Gobierno corporativo	+	50	+	58	+	56
	Comunidad	=	50	=	58	+	65

	Derechos Humanos	= 45	= 51	= 57
OEKOM RESEARCH (d)	Dimensión ambiental	D +	D +	C-
	Dimensión social	B-	C	B-
	Calificación global	B-	C-	C+

Fuente: CNBV y Secretaría de Hacienda. Años 1999-2006.

126

- a). escala de puntuación de 0 a 100
- b). Rating respecto a la media del sector: ++ líder + Avanzada
- c). Vigeo realiza auditorías corporativas como el Investor Solicited Activity
- d). escala de la puntuación A+ a D-

Comentarios Finales

La investigación incursiona en el estudio del sector bancario desde la visión de responsabilidad social y valores. Sin duda las organizaciones bancarias son vitales e importantes en el desarrollo de la sociedad. En el desempeño transparente y eficiente de estas organizaciones juegan un papel importante distintas instituciones que las dotan de derechos y de obligaciones; sin embargo, es importante dotar de reglas transparentes y rígidas para los distintos actores del sector bancario; el Estado principalmente pero también distintos grupos que emanen de la sociedad civil. La forma en que conviven responsabilidad social y rentabilidad son dispares, esta última se enfatiza y prioriza en detrimento de la responsabilidad social. En México, los activos bancarios se encuentran en manos de

inversionistas extranjeros, además de que el margen de intermediación es alto respecto a los países desarrollados. Las organizaciones bancarias son transnacionales que establecen en las redes y las fusiones los instrumentos para tener presencia en distintas regiones del mundo. Finalmente son las que determinan las grandes directrices estratégicas de la práctica bancaria y

financiera.

El impacto social de esos altos costos de intermediación son fuertes que han pauperizado algunos sectores de la población. En términos de responsabilidad social, el financiamiento a la crisis bancaria, que costó cerca de 135 mil millones de dólares (una cuarta parte del PIB) ha truncado el proyecto de vida una buena parte de la población mexicana.

Para el grupo bancario analizado respaldar su quehacer organizacional en valores y dentro de estos la responsabilidad social como premisa fundamental le ha permitido posicionarse en amplios mercados. Sin duda sus cuatro dimensiones analizadas (sociales, económica, ambiental, humana) son categorías importantes y válidas universalmente para cualquier organización. En este sentido, se puede establecer que toda organización que no establezca ciertos pilares con un alto contenido en normas y valores universalmente aceptados, tendrá un impacto societal bajo. Sin duda la responsabilidad social de los bancos, son importantes como valor organizacional; es necesaria fortalecerlo ya que pueden ser instrumentos a través de los cuales se pueden legitimar sus prácticas organizacionales.

Bibliografía

- Banco de México (BANXICO). 1999-2006. Indicadores Bancarios y Financieros.
- Banco Mundial. Work Development report. 1999-2006.
- Castoriadis, C. 1975. La institución imaginaria de la sociedad. Alianza, editorial
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (SHCP). 1999-2006. Indicadores bancarios y financieros.
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUCEF). 1999-2006. Informe de Labores.
- Donalson, J. 1964. Key issues in business ethics. Academic Press.
- Friedman M. Capitalism and Freedom. 1972. Chicago University Press.
- Foucault, M. 1990. Microfísica del poder. La piqueta, Madrid.
- Hayek. F. 1987. Derecho, Legislación y libertad. Londres.
- Hobbes, T. 1970. Leviatán. Fondo de Cultura Económica.
- Keynes, J. M. 1936. Teoría General del empleo, interés y dinero. University Press.
- Lapassade, G. 1977. Grupo, Organización e instituciones. Granica Editor Barcelona.
- Leavitt T. 1958. El peligro de la responsabilidad social. Harvard Business review.
- Mayo, E. 1949. Problemas humanos de una civilización industrial. Nueva Visión. Buenos Aires.
- Merton R. 1990. Teoría y estructura social. Fondo de Cultura Económica.
- Memorias labores. Grupo Bancario. Varios números
- Mintzberg, H. 1999. Safari a la estrategia. Una visita guiada por la jungla del Management estratégico. Granica.
- Pfeffer, J. 1987. Organizaciones y teoría de las organizaciones. Ateneo Buenos Aires.
- Rousseau, J.J. 1970. El contrato social. Fondo de Cultura Económica.
- Schumpeter, J: capitalism, Socialism and Democracy. 1942. N. York. Harper and Row.
- Secretaria de Hacienda. 1999-2006. Indicadores bancarios y financieros.

• Weber, M. 1991. La ética protestante y el espíritu del capitalismo. Premio editores. México.

• Winter y Williamson. 1996. La naturaleza de la empresa. Fondo de Cultura Económica.

Líderes dentro de un sistema de seguridad industrial de PEMEX. Veracruz, México. Un estudio de caso

Juan Manuel Herrera Caballero¹
Ma. Elba Ortiz Romero Vargas²
Francisco Guzmán López Figueroa³



RESUMEN

Dentro de la gestión de la seguridad, el desempeño del liderazgo ha cobrado importancia en la implantación de los sistemas de seguridad industrial. El enfoque de liderazgo que practican las organizaciones impulsa a los trabajadores a un mejor desempeño del manejo de la seguridad industrial. Los líderes son promotores de la participación de los trabajadores en el sistema de seguridad industrial o de su integración a la implantación de uno nuevo. Al mismo tiempo, el sistema SSPA (**Sistema de Administración de Seguridad y Protección Ambiental**) pone énfasis en que los trabajadores pueden asumir el liderazgo al responsabilizarse de sus acciones dentro de la seguridad industrial.

Este trabajo muestra un diseño cuasi-experimental, en el que se utilizó la prueba t para establecer la diferencia de grupos correlacionados y la prueba de análisis de varianza para ver las diferencias entre los centros.

Los datos presentados sugieren que el sistema SSPA, en lo referente a la aplicación del curso de Promotores Líderes, cumple su objetivo: generar en los trabajadores una orientación cognoscitiva hacia la seguridad industrial.

¹ Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa. juman36@yahoo.com.mx, tel. 58 04 47 90

² Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco

³ Instituto Mexicano del Petróleo

ABSTRACT

Within the management of the security, the performance of the leadership has acquired importance in the implantation of the industrial safety systems. The leadership approach that practices the organizations impels to the workers to the participation in a better performance of the industrial safety handling. The leaders are promotional of the participation of the workers in its industrial integration or security system to the implantation of one new one. At the same time, system SSPA (Management system of Security and Environmental Protection) puts emphasis in which the workers can assume the leadership when taking responsibility of their actions within the industrial security.

This paper show an cuasi-experimental design was realised, with the Test t was used to establish the difference of correlated groups and the test of variance analysis to see the differences between the centers. The displayed data suggest system SSPA, with respect to the application of the course of Promotional Leaders, gets their objective: the one to generate in the workers a cognitive direction simultaneously towards the specific industrial safety characterized by an improvement in the attitude towards its leaders of work and one more a more favorable attribution for these leaders. It is possible to think that the variation had to the presence of the course of Promotional Leaders.

Palabras clave: Líderes, Seguridad Industrial, Actitudes y Organización.

Key words: Leaders, Industrial Safety, Attitudes and Organization.

Introducción

Los esfuerzos enfocados hacia la seguridad industrial, por parte de las organizaciones en México, tradicionalmente se han orientado hacia el establecimiento de normas de la seguridad y acciones de tipo correctivo, con el fin de evitar accidentes (Terrants, 1975: 61). Los adelantos en materia de seguridad industrial han sido principalmente técnicos y rara vez se han tomado en cuenta los factores de organización y gestión como causa de los accidentes (Cuellar, 1995: 34). Poco a poco estos últimos han cobrado importancia y se reconoce cada vez con más precisión que son las fallas de la organización y gestión las que provocan la mayoría de los accidentes (Heinrich, 1959: 49).

En lo referente a la gestión de la seguridad, el desempeño del liderazgo ha cobrado importancia dentro de la implantación de los sistemas de seguridad industrial. El enfoque de liderazgo que practican las organizaciones impulsa a los trabajadores a la participación en un mejor desempeño del manejo de la seguridad industrial (Herrera, 1999:32). En ello destacan las funciones del líder, las cuales son orientadoras hacia la acción frente a situaciones de riesgo y hacia asumir la responsabilidad en la prevención de la salud de los trabajadores (Ray, 2000).

La organización de la seguridad, puede visualizarse de acuerdo con varios criterios, pero dos mantienen mayor consideración con base en una realidad generalmente aceptada por la industria (Pybus, 1996:56).

- Basada en criterios tradicionales y denominada seguridad específica.
- Basada en los criterios más modernos y denominada seguridad integrada (en este caso es el sistema SSPA,

Sistema Integral de Administración de Seguridad Industrial y Protección Ambiental).

Razón por la cual se hace una breve descripción de ambas concepciones:

- a) La seguridad específica.

Se fundamenta en que la organización interna de la seguridad asume todas las funciones propias de la prevención, con lo que resulta que se trabaja de forma independiente de las líneas operativas y de mando de las organizaciones (Kletz, 1989:27). El jefe de seguridad, generalmente hace "toda la seguridad", creándose una organización paralela a la propia organización técnica y económica. Esta situación puede ser muy peligrosa, puesto que en caso de ausencia del mismo, la prevención podría llegar a paralizarse.

- b) La seguridad integrada (sistema SSPA).

Consiste en concebir que la seguridad sea intrínseca a todas las modificaciones del trabajo, por lo que las responsabilidades de seguridad están en función de las competencias asumidas en el puesto de trabajo. El responsable del trabajo también lo es de la seguridad necesaria para realizarlo. Es decir, el cambio de actitud hacia sus líderes implica el asumir una nueva forma de concebir la participación de los trabajadores, de asumir su responsabilidad propia dentro del manejo de la seguridad industrial (Krauze, 1990:28).

I. Líderes en Seguridad Industrial

Los líderes son promotores de la participación de los trabajadores en el sistema de seguridad industrial o de su integración a la implantación de uno nuevo (Katz, 1989:

79). Al mismo tiempo, el sistema SSPA pone énfasis en que los trabajadores pueden asumir el liderazgo al responsabilizarse de sus acciones dentro de la seguridad industrial. De tal manera que los líderes guían y promueven las características del sistema SSPA, en donde las actitudes hacia los líderes de trabajo y, al mismo tiempo asumir el liderazgo en ausencia del jefe, son una parte fundamental de la implementación de este sistema, porque implica la responsabilidad de verificar que las condiciones de trabajo sean seguras (Phillips, 1999:238).

De esta manera, en la presente investigación se tratará de demostrar que las actitudes hacia el liderazgo por parte de un grupo de trabajadores pertenecientes a Pemex Petroquímica, se pueden modificar por medio de un curso de Promotores Líderes, como parte de la implantación de un sistema de seguridad industrial (sistema SSPA). Se puso énfasis en el desempeño de los trabajadores frente el cambio (Steiner, 1997:69). Se observarán las actitudes de los trabajadores hacia los líderes de sus grupos de trabajo.

Se puede decir que existe una relación de poder entre el líder y los seguidores, relación en la que existe una influencia entre ambos, pero quien ejerce la mayor influencia es el líder (González, 1998:37).

Es posible señalar las características que debería poseer el líder; según el caso, dice Johannot (citado en: González, 1998:39) que deberán prevalecer determinadas cualidades pero siempre es oportuno investigar aspectos tales como: fuerza, vitalidad, edad, cultura, conocimiento, madurez de carácter, honestidad, iniciativa, resolución, método de trabajo, sentido de responsabilidad, intuición, convicciones, habilidad para comunicarse y conducción

del grupo (González, 1998:41).

El líder, debe tener una visión clara de los objetivos y el plan de trabajo, siendo capaz de ver lejos y hacia adelante para prever las posibles vicisitudes, pero sin subestimar la importancia de cada etapa, por más pequeña que sea y su ubicación dentro del contexto general (Morales, 1995:136). De igual modo, debe saber distinguir lo esencial de lo secundario, concediendo a cada hecho su valor apreciando la urgencia y el orden de prioridad, conservando el sentido de las proporciones y la exacta perspectiva, es decir, manteniendo el equilibrio intelectual y moral (González, 1998:56).

Como cualquier ser humano, el líder no es infalible, puede equivocarse y sufrir altibajos; lo esencial es que sepa encontrar su propio equilibrio y contrarrestar los obstáculos, para esto cuenta con la colaboración de los demás miembros del grupo. En ello, es necesario atender el ámbito de las relaciones humanas que se expresan alrededor de la ejecución de los programas de seguridad industrial (Abraham, 2004). Por otro lado, dentro de un sistema grupal siempre existirá otro miembro del grupo que desea ocupar el liderazgo, sin embargo, existe la convicción consciente e inconsciente de que si el líder fracasa, el grupo colaborará para que éste no fracase y le ayuda a restaurar el error. En atención a ello, el líder toma en cuenta el punto de vista de los demás, pero sin perder la originalidad y la flexibilidad tanto intelectual como afectiva (Myers, 1999:64).

Si se dijera en lenguaje coloquial, un líder *no debe dormirse en sus laureles*, por el hecho de saberse líder; por el contrario, al reconocerse a sí mismo como tal, ha de analizar incesantemente tanto su posición como sus

relaciones con los demás y los factores que tienen influencia sobre estos aspectos (González, 1998:39).

Algunos autores, nos dice Shaw (citado en: González, 1998:42), definen el rol del líder como: una persona que es el centro de las conductas grupales; otras definen al líder en términos de las metas grupales, sin embargo el líder es la persona que es capaz de guiar al grupo hacia las metas.

Cattell (citado en: González, 1992:73) señala que el líder es la persona que tiene una influencia demostrable en la "personalidad" del grupo. González (1998:74) menciona que el líder tiene un don especial, que le permite captar lo que sus compañeros piensan y desean descubrir la manera de satisfacer sus aspiraciones; los líderes comprenden con mayor rapidez y perfección que otros lo que la situación dada exige del grupo al que pertenecen mejor que otros la tarea y saben convencer a los demás para que se entreguen a realizar su parte.

Sprott (citado en: González, 1992:81) dice que el comportamiento del líder afecta al comportamiento de otras partes pertenecientes al grupo, más de lo que el comportamiento de éstas afecta al líder. Con base en esto, se podría decir que el líder es la persona que tiene la capacidad para comprender las necesidades de los miembros del grupo, detectando la forma de gratificarlas de acuerdo a los objetivos que el propio grupo haya planteado ejerciendo de esta manera una influencia sobre la conducta de dichos miembros quienes a su vez reconocen al líder como tal (Schvarstein, 1991:50).

El liderazgo implica diferenciación social, no se puede hablar del líder seguidor, la posición del líder debe

considerarse en relación a otras posiciones de no liderazgo (Baba, 2009:25). Como en cualquier otro rol, existe un conjunto de conductas esperadas que lo caracterizan y en este momento el líder desempeña ciertas funciones en dirección y coordinación de las actividades de los demás miembros, tomando en cuenta que el liderazgo se manifiesta hasta que existe una persona que ocupe de hecho esa posición, en donde dicha persona posee ciertos rasgos de personalidad y ciertos atributos que le han permitido impulsarlo a ocupar dicho rol de líder en el grupo (González, 1992:89).

El líder ayuda al grupo a marcar sus políticas, a determinar metas y a definir tareas, coordinando las actividades de acuerdo a un plan total, del cual él posee una mejor perspectiva y hace las veces de un experto que dirige al grupo a la consecución de sus objetivos (González, 1992:94).

Para promover la facilitación social, el líder trata de fortalecer la comunicación en el grupo, de tal forma que posibilite a sus miembros para expresar las cosas que sucedan, sus deseos, sus preocupaciones, sus metas, etc., de una manera fácil, sin barreras en la comunicación, restaurando y manteniendo la armonía en el grupo (González, 1992:98).

El líder sirve de ejemplo, de modelo a seguir, un modelo que los miembros del grupo desean emular. La función de identificación da la posibilidad de interiorizar un modelo de personalidad funcional, otra función de la identificación es la de dar a una persona conocimiento de un rasgo o una actuación semejante a la de otra persona (González, 1992:103).

Objetivos

Contar con indicadores de: 1) las actitudes que los trabajadores tienen acerca de las características de los líderes de sus grupos de trabajo. 2) Inducir el cambio de actitudes hacia el liderazgo, por medio del curso para Promotores Líderes, para integrarse al sistema SSPA, el cual presenta una tendencia a un mejor desempeño en la prevención de riesgos por parte de los trabajadores. 3) Ofrecer información sobre el desempeño del liderazgo en un grupo de trabajadores, con el fin de contribuir en un sistema de administración de la seguridad más eficiente para la prevención de riesgos (Killimet, 2006:95).

1. Importancia del Estudio

La conveniencia de llevar a cabo una investigación de este tipo es que arroja datos para identificar la participación de los trabajadores en sus grupos de trabajo, orientados al desempeño de la seguridad industrial en Pemex-Petroquímica.

La relevancia de este estudio para la sociedad mexicana, estriba en que Pemex-Petroquímica, dentro del esfuerzo por mantener su infraestructura de operación-producción en condiciones de alta seguridad y riesgo tolerable hacia el ambiente y a su personal, así como de abatir daños a la salud de la población de este país, reforzará, con base en los resultados obtenidos aquellas partes que presenten un bajo nivel, con el fin de conformar una cultura de alto desempeño en seguridad industrial (Little, 1987:234).

El estudio, comprendido en la implementación del

sistema SSPA solamente se abocó a la relación de los trabajadores con la Seguridad Industrial, que es la primera parte del programa y en la que Pemex Petroquímica ha determinado actuar de manera inmediata.

El estudio abarca a cuatro importantes Centros Petroquímicos, cuyo personal varía desde 2000 a 4,000 empleados por centro. Algunos centros tienen más de diez plantas y el más grande con 20 en operación. El personal en general, asciende aproximadamente a 12,500 trabajadores y los centros se ubican en la Región de Coatzacoalcos-Minatitlán, Veracruz: Pajaritos, Morelos, Cosoleacaque y Cangrejera.

La producción segura propicia la confiabilidad de la organización o de un centro de trabajo en particular ante el mercado y como el alto mando desea que su organización sea competente en el medio ¿qué mejor manera de lograr esa seguridad que revisando cotidianamente los procedimientos que le harán alcanzar más altas metas de productividad? Y si un centro de trabajo desea tener una buena seguridad, es posible contribuir en ello si se enfoca el esfuerzo a corregir los problemas básicos y no solamente los síntomas (Cullen, 1990:41).

II. Prevención de Riesgos

Bajo este contexto, la prevención de riesgos así como la mejora de las condiciones de trabajo empieza en la dirección de toda organización y a partir de ella se extiende a cada una de sus partes, debiendo ser objetivos permanentes y fundamentales, como son la producción de bienes y servicios, con el necesario nivel de calidad, la rentabilidad de su gestión, etc. Este principio se fundamenta en que la

dirección cuenta con el poder y los recursos para tomar iniciativas y dar ejemplo a través de su comportamiento; si ésta asume la seguridad, las actitudes positivas de los directivos se transmitirán a todos los niveles jerárquicos. Sentándose las bases para que el ejecutivo máximo de la organización sea el máximo responsable de la seguridad, ya que puede delegarse la responsabilidad de la organización del programa de prevención, pero no la responsabilidad de la política básica (Simons, 1997:54).

Las formas y la actitud de enfocar la previsión de accidentes por parte de los directivos y funcionarios se refleja invariablemente en la actitud de los técnicos y trabajadores (Dupuy, 1997:87).

Sin embargo, más importante para la investigación, es que las atribuciones habladas pueden ser apartadas de su discurso material y llevadas al análisis cualitativo o cuantitativo. Por lo tanto, en términos de cultura organizacional, las atribuciones habladas representan un punto ideal para explorar la extensión en la cual las atribuciones causales son compartidas por miembros de un grupo en particular (Hofmann, 1999). De manera similar, las diferencias en los patrones de atribuciones compartidas por miembros de subgrupos dentro de las organizaciones pueden ser identificados y comparados (Silvester, 1999:22).

Hoy en día las organizaciones de todo el mundo viven un proceso de cambio acelerado, como consecuencia de las exigencias que les plantea un entorno cada vez más complejo y dinámico (Fernández, 1988:48).

El modelo de organización moderna adopta características básicas, encaminadas a que el sistema organizacional alcance el grado de agilidad y flexibilidad

que le permita adaptarse constantemente a las transformaciones de su entorno (Galindo, 1989:62).

Para responder a este reto no basta emprender cambios superficiales. Por el contrario, se necesita tocar la esencia misma de la organización, aquello que la hace ser como es y actuar de manera específica. En una palabra se debe transformar su cultura (Pybus, 1996:73).

La industria petrolera estatal vive, actualmente, una situación similar a la de otras muchas ramas y organizaciones de nuestro país. La apertura comercial le plantea también desafíos a los que tendrá que responder rápida y efectivamente (Michael, 2005:174). De hecho, desde hace algún tiempo ha venido realizando cambios que tienen como objetivo prepararla para competir exitosamente en un ámbito económico y comercial cada vez más difícil.

El esfuerzo requiere la sensibilización de los trabajadores para actuar de manera efectiva desde la gestión hasta la práctica de una cultura de alto rendimiento en seguridad (Pybus, 1996:77).

La estrategia de este sistema consiste en implantar un cambio en la cultura de la organización y que se sustenta en la definición de valores y principios, visión, misión, políticas, nuevos métodos de trabajo, procesos de comunicación, estructuras, programas de auditorías, orientación de la gestión centrada en el factor humano y no exclusivamente en resultados a los cuales se les identifica como consecuencia de la forma de administrar, nueva concepción de la jerarquía de la función induciéndola en todos los estratos de la organización, asignación de la responsabilidad de la seguridad en quien hace el trabajo (Pybus, 1996:82).

Aquí, el papel del líder cobra importancia, debido a que él mantiene una relación de influencia particular entre los miembros del equipo y ocupa una posición que le permite guiar a la consecución de los objetivos de la organización y del equipo de trabajo (Walsh, 1998:45).

El sistema SSPA contempla los factores de seguridad industrial, cultura organizacional, liderazgo, predisposición al cambio, de manera en que todas las acciones son llevadas a cabo en forma integral, destacando las acciones a nivel grupal, pero enfatizando sobre todo la responsabilidad personal; es decir, si las condiciones en las que laboro no son seguras, entonces puedo no llevar a cabo la tarea y puedo reportarlo ante los encargados inmediatos de la seguridad industrial del centro (Weaver, 1971:119). La idea principal es que el trabajador podrá generar y mantener las condiciones adecuadas para realizar su tarea, esto le producirá una sensación de bienestar y su conducta será más asertiva, desempeñándose dentro de una cultura de alto desempeño. Porque al realizar las tareas en equipo la creatividad individual será bien recibida, debido a que todas las partes de la cadena productiva dentro del sistema SSPA son importantes (Gyekye, 2007:193).

El estudio se abocó a investigar si ¿existe la posibilidad de generar cambios en las actitudes de los trabajadores ante los líderes de sus grupos de trabajo, como forma de sensibilización para la implementación del sistema SSPA, mediante un curso de Promotores Líderes? Y si ¿es posible el cambio de actitud hacia las características que presentan los líderes de los grupos de trabajo en Pemex-Petroquímica?

Con base en las atribuciones acerca del liderazgo, por parte de un grupo de trabajadores, así como con la

participación en el curso de Promotores Líderes se especificó la pregunta de investigación acerca de si ¿existe la posibilidad de que se modifiquen sus actitudes de manera favorable hacia sus líderes en sus grupos de trabajo?

La hipótesis establecida para esta investigación fue determinar si existe diferencia estadísticamente significativa entre las medidas de actitud hacia sus líderes, por parte de los trabajadores, antes y después del curso.

Sujetos: Los cuatro CPQs (Pajaritos, Morelos, Cosoleacaque y Cangrejera) integran una población aproximada de 12 mil 500 trabajadores, y la muestra para este estudio fue de 414 sujetos en la primera y segunda medición (todos los encuestados recibieron el curso de Promotores Líderes; y fueron elegidos dentro de 2000 capacitados). Se seleccionaron a los sujetos con base en un muestreo aleatorio simple. El error de muestreo de 0.03 con un 95% de confiabilidad de acuerdo a la fórmula de Bernstein (1988:63).

No se cuidó el que hubiese partes iguales de hombres y mujeres, ni representasen a alguna clase social en particular, ni son los obreros solamente, sino solamente fue el personal que envió cada centro; sin embargo si se procuró especificar el nivel de estudios de los sujetos de la muestra (Hernández, 1991:76).

Variables dependientes: Actitud hacia el desempeño de sus líderes.- orientación cognoscitiva de las características del desempeño que consideran los trabajadores que tienen los líderes de sus grupos de trabajo.

Actitud hacia las características personales de sus líderes.- orientación cognoscitiva de las características que consideran los trabajadores que tienen los líderes de sus grupos de trabajo.

Variable independiente: Curso de Promotores Líderes, siendo éste un instrumento de sensibilización del sistema SSPA.- estrategia para provocar un cambio de opinión en los trabajadores sobre su situación personal, del centro de trabajo y el cambio.

Diseño De Prueba-Postprueba con un sólo grupo:

G 01 X 02

Donde:

G = Grupo

01 = Medición 1

X = Tratamiento

02 = Medición 2

Material e Instrumentos: Se utilizó un cuestionario con 29 reactivos, los cuales fueron sacados de los conceptos de liderazgo propuestos por González (1992:75) y otros propuestos por los autores. La forma de calificar el cuestionario fue en base a una escala tipo Likert de cinco opciones (Kerlinger, 1985:234). El instrumento contempló dos categorías, que miden en su conjunto la actitud hacia los líderes.

Se determinó la capacidad discriminativa de 48 reactivos a través de la prueba t contrastando puntajes altos contra puntajes bajos. Una vez realizado esto, para la validación del instrumento se efectuó un análisis factorial por medio de factorización alfa con método de rotación cuartimax con normalización de Kaiser y el alfa de Cronbach para su consistencia interna.

De tal manera que el instrumento de medición de actitudes *líderSSPA*, con 29 reactivos se constituyó por

dos factores: actitud hacia el desempeño de sus líderes, con 14 reactivos y actitud hacia las características personales de sus líderes, con 15 reactivos. La confiabilidad para cada factor fueron las siguientes: factor 1 = 0.9687, factor 2 = 0.9334 y la confiabilidad total del instrumento fue de 0.9423.

De tal manera que el instrumento constituido por dos factores, con catorce reactivos el primero y quince el segundo, agrupó los siguientes items:

FACTOR 1.- Actitud hacia el desempeño de su líder de trabajo.

1. Es honesto
2. Tiene iniciativa
3. Se identifica con los trabajadores
4. Acorde a su centro de trabajo
5. Tiene firmeza
6. Tiene experiencia en el tema
7. Cumple lo que promete
8. Tiene capacidad para resolver problemas
9. No es conflictivo/violento
10. Tiene cercanía con el trabajador
11. Apoya fuera de los horarios de trabajo
12. Es confiable
13. No hace propuestas ridículas
14. Conoce los problemas del trabajador
15. Ayuda a la gente

Factor 2.- actitud hacia las características personales de su líder de trabajo.

1. Es claro y específico
2. Es amable en sus respuestas a las dudas
3. Es triunfador
4. No manipula a la gente
5. No se deja manipular
6. Es original en sus propuestas
7. Apoya las opiniones del trabajador
8. Atiende las demandas del trabajador
9. Ayuda a que el trabajador salga adelante
10. Tiene capacidad para exponer
11. Ayuda a resolver los problemas de seguridad
12. Representa a la gente como yo
13. Es sincero
14. No agrede a sus compañeros

También se utilizó el manual del curso: “Promotores Líderes”.

Procedimiento: El procedimiento general consistió en: 1) preparación del manual, 2) preparación de los instructores (Siliceo, 1983:57), piloteo y validación del instrumento (Siegel, 198:74), 3) selección de los sujetos 4) impartición del curso (Newstrom, 1992:17) y 5) evaluación posterior al curso.

Se realizó un diseño cuasi-experimental, pues al grupo se le aplicó una prueba (cuestionario de actitudes *líderSSPA*) previa al tratamiento, después se le administró el tratamiento y finalmente, se le aplicó la misma prueba, posterior al tratamiento. Asimismo se establecieron los contenidos siguientes dentro de los puntos señalados en el procedimiento general:

Temario del curso:

1. Entorno y escenarios del cambio.
2. Actitudes hacia el cambio organizacional.
3. Predisposición al cambio para una nueva cultura.
4. Consecuencias de la conformidad y obediencia.
5. Elección, responsabilidad y riesgo en el cambio.
6. Integración de un equipo promotor del SSPA.
7. Estrategias de acción de los líderes en sus equipos de trabajo.

Análisis estadístico de los datos

1. Un tipo de análisis es el requerido por la psicometría para validar el instrumento, en este caso fueron la prueba de contraste de reactivos, análisis factorial y la prueba de alfa de Cronbach.
2. Estadística descriptiva de las variables y estadística descriptiva de la muestra.
Estadística inferencial
3. Prueba t para diferencia de grupos correlacionados.
4. Prueba de análisis de varianza para ver las diferencias entre los centros.

El cálculo estadístico se realizó a través de un paquete estadístico.

Para conocer si hubo cambios, una vez realizadas las dos mediciones, se procedió a comparar si existieron diferencias en dichas mediciones.

Resultados

Se aplicó, principalmente, la prueba t-student para ver si hubo diferencias entre la primera y segunda medición. Adicional a ello, se aplicó la prueba de análisis de varianza para comparar los grupos según el nivel de estudio de los trabajadores. A continuación se presentan los resultados en tablas para una mayor comprensión:

En toda la muestra:

Tabla 1

Medias y resultado de la prueba t que las compara para el factor actitud hacia el desempeño de su líder de trabajo (primera y segunda medición):

Prueba t para muestras relacionadas						
Descriptivos			Diferencias pareadas			
Variable	Muestra	Medias	Media	t	gl	Sig
Desempeño de su líder PRE	414	53.72	-.42	-.549	413	.583
Desempeño de su líder POS	414	54.14				
			95% CI (-1.90; 1.07)			

Para el factor actitud hacia el desempeño de su líder de trabajo, en la tabla 1 se observa que la probabilidad asociada al estadístico de contraste (significancia = .583) es mayor que .01, luego, al nivel de significación 0.01, se acepta la hipótesis nula. Dado que la diferencia entre lo observado en la muestra y lo esperado bajo la hipótesis, se puede decir que la actitud de la segunda medición es igual o menor que la primera medición.

En concreto, la media de la segunda medición no

es mayor que la media de la primera medición, es decir que la actitud no tuvo una mejora después de la capacitación, por lo que no se puede hablar de una población diferente en cuanto a su actitud se refiere, ya que se mantuvo la misma actitud hacia el desempeño de su líder de trabajo.

Tabla 2

Medias y resultado de la prueba t que las compara para el factor actitud hacia las características personales de su líder (primera y segunda medición)

Prueba t para muestras relacionadas						
Descriptivos			Diferencias pareadas			
Variable	Muestra	Medias	Media	t	gl	Sig
Características personales de su líder PRE	414	46.45	-3.38	-5.017	413	.000
Características personales de su líder POS	414	49.83				
			95% CI (-4.70; -2.05)			

Referente al factor actitud hacia las características personales de su líder, en la tabla 2 se observa que la probabilidad asociada al estadístico de contraste (significancia < .000) es menor que .01, luego entonces, al nivel de significación 0.01, se comprueba la hipótesis. Dado que la diferencia entre lo observado en la muestra y lo esperado bajo la hipótesis es estadísticamente significativa, no se puede aceptar que la actitud de la segunda medición sea igual o menor que la primera medición. De igual manera, el resultado de la variable

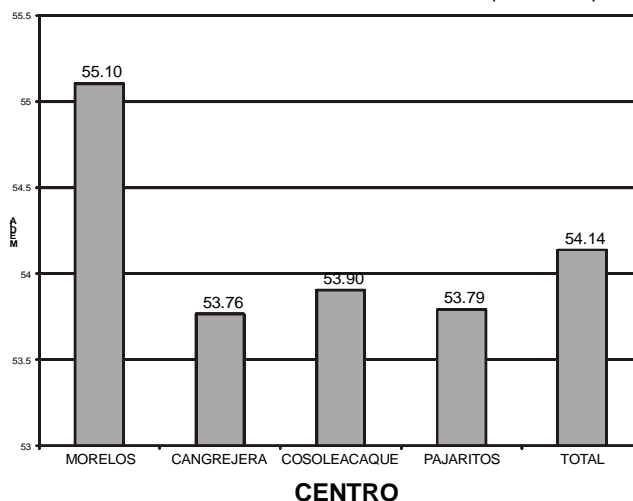
diferencias pareadas es negativo, lo que sugiere una mejora de la actitud hacia las características personales de su líder.

De tal manera que la media de la primera medición es menor que la media de la segunda medición, es decir que la actitud tuvo una mejora después de la capacitación, por lo que se puede hablar de una población diferente en cuanto a su actitud hacia las características personales de su líder, que mejoró dicha actitud.

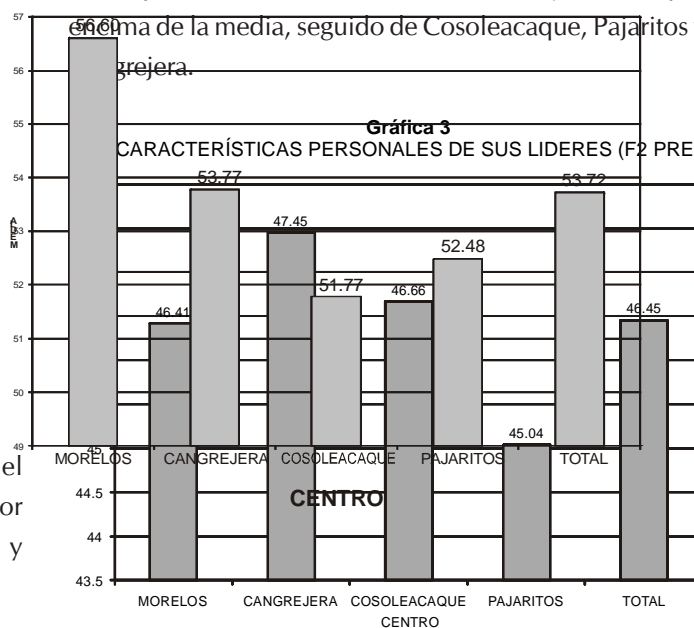
De manera detallada, en las gráficas 1, 2, 3 y 4 se pueden observar las medias de los centros en cada medición y la media total de cada medición. En la gráfica 1 se puede apreciar la diferencia entre los centros Morelos y Cosoleacaque, la cual se confirmará estadísticamente más adelante con la prueba de análisis de varianza.

140

Gráfica. 2
DESEMPEÑO DE SUS LÍDERES (F1 POS)



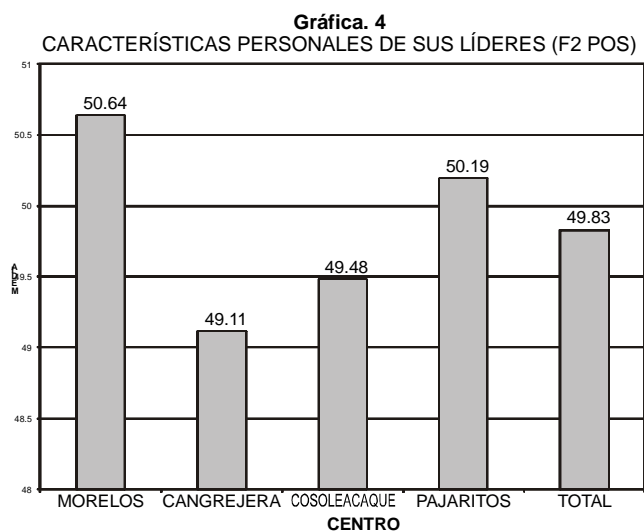
Gráfica 1
DESEMPEÑO DE SUS LÍDERES (F1 PRE)



Gráfica 3
CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE SUS LÍDERES (F2 PRE)

En la medición previa de las actitudes hacia el desempeño de sus líderes, destaca el CPQ Morelos por encima de la media, seguido de Cangrejera, Pajaritos y Cosoleacaque.

En la medición previa de las actitudes hacia las características personales de sus líderes, destaca el CPQ Cangrejera por encima de la media, seguido de Cosoleacaque, Morelos y Pajaritos.



En la medición posterior de las actitudes hacia las características personales de sus líderes, destaca el CPQ Morelos por encima de la media, seguido de Pajaritos, Cosoleacaque y Cangrejera

En los subgrupos (líderes y trabajadores):

Tabla 3

Medias y resultado de la prueba t que las compara para el factor actitud hacia el desempeño de su líder de trabajo, en el subgrupo de líderes (1ª. Y 2ª. medición)

Prueba t para muestras relacionadas						
Descriptivos			Diferencias pareadas			
Variable	Muestra	Medias	Media	t	gl	Sig
Desempeño de su líder PRE	92	51.79	-6.08	-5.183	91	.000
Desempeño de su líder POS	92	57.87				
95% CI (-8.40; -3.75)						

Para el factor actitud hacia el desempeño de su líder de trabajo, en la tabla 3 se observa que la probabilidad asociada al estadístico de contraste (significancia < .000) es menor que .01, luego, al nivel de significación 0.01, se comprueba la hipótesis. Dado que la diferencia entre lo observado en la muestra y lo esperado bajo la hipótesis es estadísticamente significativa, no se puede aceptar que la actitud de la segunda medición es igual o menor que la primera medición.

La media de la segunda medición es mayor que la media de la primera medición, es decir que la actitud tuvo una mejora después de la capacitación, por lo que se puede hablar de una población diferente en cuanto a su actitud hacia el desempeño de los líderes mismos.

Tabla 4

Medias y resultado de la prueba t que las compara para el factor actitud hacia las características personales de su líder, en el subgrupo de líderes (1ª y 2ª. medición)

Prueba t para muestras relacionadas						
Descriptivos			Diferencias pareadas			
Variable	Muestra	Medias	Media	t	gl	Sig
Características personales de su líder PRE	92	45.71	-7.59	-7.633	91	.000
Características personales de su líder POS	92	53.29				
95% CI (-9.56; -5.61)						

Referente al factor actitud hacia las características personales de sus líderes, en la tabla 4 se observa que la probabilidad asociada al estadístico de contraste (significancia < .000) es menor que .01, luego entonces, al nivel de significación 0.01, se comprueba la hipótesis. Dado que la diferencia entre lo observado en la muestra y lo esperado bajo la hipótesis es estadísticamente significativa, no se puede aceptar que la actitud de la segunda medición sea igual o menor que la primera medición. De igual manera, el resultado de la variable diferencias pareadas es negativo, lo que sugiere una mejora de la actitud en la segunda evaluación.

En concreto, la media de la primera medición es menor que la media de la segunda medición, es decir que la actitud tuvo una mejora después de la capacitación, por lo que se puede hablar de una población diferente en cuanto a la actitud hacia las características personales de los líderes, vistos por ellos mismos.

Tabla 5

Medias y resultado de la prueba t que las compara para el factor actitud hacia el desempeño de su líder de trabajo, en el subgrupo de trabajadores (primera y segunda medición):

Prueba t para muestras relacionadas						
Descriptivos			Diferencias pareadas			
Variable	Muestra	Medias	Media	t	gl	Sig
Desempeño de su líder PRE	322	54.27	1.20	1.344	321	.180
Desempeño de su líder POS	322	53.07				
95% CI (-8.40; -3.75)						

Para el factor actitud hacia el desempeño de su líder de trabajo, en la tabla 5 se observa que la probabilidad asociada al estadístico de contraste (significancia < .000) es mayor que .01, luego, al nivel de significación 0.01, no se comprueba la hipótesis. Dado que la diferencia entre lo observado en la muestra y lo esperado bajo la hipótesis no es estadísticamente significativa, se puede aceptar que la actitud de la segunda medición es igual o menor que la primera medición.

La media de la segunda medición no es mayor que la media de la primera medición, es decir que la actitud no tuvo una mejora después de la capacitación, por lo que no se puede hablar de una población diferente en cuanto a su actitud hacia el desempeño de su líder de trabajo.

Tabla 6

Medias y resultado de la prueba t que las compara para el factor actitud hacia las características personales de su líder, en el subgrupo de trabajadores (1ª. Y 2ª. medición)

Prueba t para muestras relacionadas						
Descriptivos			Diferencias pareadas			
Variable	Muestra	Medias	Media	t	gl	Sig
Características personales de su líder PRE	322	45.71	-7.59	-7.633	91	.000
Características personales de su líder POS	322	53.29				
95% CI (-9.56; -5.61)						

Referente al factor actitud hacia las características personales de sus líderes, en la tabla 6 se observa que la probabilidad asociada al estadístico de contraste (significancia $< .000$) es menor que $.01$, luego entonces, al nivel de significación 0.01 , se comprueba la hipótesis. Dado que la diferencia entre lo observado en la muestra y lo esperado bajo la hipótesis nula es estadísticamente significativa, no se puede aceptar que la actitud de la segunda medición sea igual o menor que la primera medición. De igual manera, el resultado de la variable diferencias pareadas es negativo, lo que sugiere una mejora de la actitud en la segunda evaluación.

La media de la primera medición es menor que la media de la segunda medición, o sea que la actitud tuvo una mejora después de la capacitación, por lo que se puede hablar de una población diferente en cuanto a su actitud hacia las características personales de sus líderes, es decir que los mejoró su actitud al respecto.

Tabla 7

Análisis de varianza de los grupos en toda la muestra, desde el centro de trabajo (1ª. y 2ª. Medición):

ANOVA

Factor	Fuente	F	Sig.
F1POS (Actitud hacia el desempeño de sus líderes)	Entre CPQs	.324	.808
F1PRE (Actitud hacia el desempeño de sus líderes)	Entre CPQs	3.561	.014
F2POS (Actitud hacia las características personales de sus líderes)	Entre CPQs	.390	.760
F2PRE (Actitud hacia las características personales de sus líderes)	Entre CPQs	1.562	.198

Como información adicional, en la tabla 7 se pueden observar los resultados del análisis de varianza, en toda la muestra, para cada uno de los grupos desde el centro de trabajo. Aquí se puede apreciar que el valor de F en el resultado del F1PRE (actitud hacia el desempeño de sus líderes, antes del curso) es alto y el estadístico de contraste es menor a $.01$. Esto quiere decir que hubo diferencia entre los Centros Petroquímicos, antes del curso.

Para ello, un análisis a posteriori, presentado en la tabla 8, se presenta el resultado de la prueba de Scheffé para el grupo actitud hacia el desempeño de sus líderes, antes del curso (F1 PRE), en donde se puede observar que la actitud hacia el desempeño de sus líderes entre el grupo

de trabajadores del CPQ Morelos y el grupo de trabajadores del CPQ Cosoleacaque es diferente, pero después cambian con el curso (F1 POS, lo cual se puede ver en la tabla anterior), lo cual indica que el curso uniforma también las actitudes de los CPQs hacia las características personales de sus líderes de trabajo.

Tabla 8

Prueba de Scheffe para el grupo F1PRE (actitud hacia el desempeño de sus líderes de trabajo, antes del curso) desde el centro de trabajo de los trabajadores:

COMPARACIÓN MULTIPLE				
VARIABLE DEPENDIENTE	CENTRO DE TRABAJO	CENTROS DE TRABAJO	DIFERENCIA DE MEDIAS	SIG.
Desempeño de su líder PRE	MORELOS	CANGREJERA	2.83	.324
		COSOLEACAQUE	4.82*	.030
		PAJARITOS	4.11	.067
	COSOLEACAQUE	MORELOS	-4.82*	.030
		CANGREJERA	-2.00	.646
		PAJARITOS	-.71	.979
* Indica diferencias significativas				

En suma, al comparar en toda la muestra los dos factores antes y después del curso, se obtuvieron valores significativos de t de student para muestras relacionadas solamente en la actitud hacia las características personales de sus líderes y no se obtuvieron valores significativos de t de student para muestras relacionadas en la actitud hacia el desempeño de sus líderes. Es decir, el curso de Promotores Líderes tuvo efecto en la las actitudes hacia las características de sus líderes más no en las actitudes hacia el desempeño de los mismos. Esta situación se mantuvo también al realizar dicha prueba en el subgrupo de trabajadores. Sin embargo en el subgrupo de líderes sí se aprecian diferencias significativas en dichos factores al compararlos antes y después del curso.

También se efectuó un análisis de varianza para

comparar los grupos según el centro de trabajo, para ver si hubo diferencias entre los cuatro grupos de items contabilizados en la primera y segunda medición respectivamente. Dentro de ello se encontró que solamente el factor actitud hacia las características personales de sus líderes antes del curso, fue la que tuvo diferencias desde el centro de trabajo y con la prueba de Scheffe se encontró precisamente que existía diferencia entre el grupo del CPQ Morelos y el grupo del CPQ Cosoleacaque, cosa que ya no apareció en este factor después del curso.

Conclusión

De acuerdo con los resultados y en respuesta al objetivo de este estudio, se puede afirmar que se identificó la participación de los trabajadores, orientados al desempeño de la seguridad industrial, por medio de la medición de sus actitudes, donde se pudo ver el cambio de las mismas hacia las características de los líderes y no en el desempeño de los mismos, dentro de la implantación del sistema de seguridad industrial. Al mismo tiempo, ese cambio se presenta con mayor énfasis en los líderes mismos que con los trabajadores, razón por la cual es necesario promover una mayor participación de los trabajadores para asumir el liderazgo. De tal manera que se comprobó la hipótesis de este trabajo pero solamente para los líderes y parcialmente para los trabajadores. Ello permite posicionar a la empresa, al contar con indicadores de las actitudes dentro del proceso de implantación y asimismo inducir aún más al cambio de actitudes hacia el liderazgo y poder seguir midiendo el desempeño del mismo, ya que fue éste quien no mostró cambios desde la perspectiva de los trabajadores, lo cual

redundará en una mejor tendencia al desempeño para la prevención de riesgos en la empresa, porque los líderes son guías en los grupos de trabajo.

Se modificaron las actitudes hacia las características de los líderes, por parte de los trabajadores, de manera favorable y eso es un gran avance porque se infiere una mayor confianza en la persona de los líderes después del curso

Asimismo, se logró una uniformidad en las actitudes con el curso, ya que antes un centro mostraba diferencia en la actitud y después desapareció.

El sistema SSPA, en lo referente a la aplicación del curso de Promotores Líderes, cumple parcialmente su objetivo: el de generar en los trabajadores una orientación cognoscitiva hacia la seguridad industrial. Es posible entonces pensar que vale la pena continuar con el curso de Promotores Líderes.

La actitud hacia las características personales de los líderes es un factor importante dentro del desempeño de las organizaciones actuales, debido a que la imagen de los líderes tiene efecto en la forma en cómo los trabajadores puedan sentirse atraídos a desempeñar el liderazgo (Tsong-Chih, 2008: 307). Cuando las características personales de los líderes son más positivas para los trabajadores y líderes, se posibilita una mayor credibilidad en sus líderes,

pero el desempeño los líderes al parecer requiere de otro tratamiento o de reforzar en el curso mismo el acercamiento de los líderes con los trabajadores, ya que aun no tienen una credibilidad suficiente los trabajadores como para provocar cambios, en tanto que los mismos líderes sí. Los líderes participantes en el curso sí tienen una imagen positiva en todas las segundas mediciones, pero los trabajadores no lo ven completamente así, lo que sugiere reforzar aún más la participación de los líderes junto con los trabajadores (que también pueden ser líderes) en la implantación del sistema SSPA.

Hablar en este trabajo de seguridad industrial es asomarse a una dimensión del comportamiento humano, en donde se puede encontrar una tendencia al cambio, actitudes hacia los líderes de trabajo, guías de la seguridad industrial, en un ámbito que puede estar saturado de riesgos para la vida misma. Aquí, la tendencia al cambio es una característica de las personas y no de los sistemas exclusivamente y esta es la razón por se llevó a cabo esta investigación: porque el involucramiento personal efectivo induce a una mayor participación personal orientada hacia los objetivos de la organización, es decir se trata de lograr una autodirección y efectividad en los trabajadores: de asumir la responsabilidad de los líderes, acercarse a los trabajadores y de cooperar con los demás.

Bibliografía

- Abraham Camilo J. (2004), Manual de seguridad e higiene industrial. Limusa.
- Bernstein, H. (1988). Applied multivariate analysis. Nueva York, SpringerVerlag.
- Cuéllar, C., Gaytán, A. A. y Lozano, M. M. (1995) Elaboración de un Programa para Impartir la Materia de Seguridad e Higiene Industrial, como parte de la Formación Académica del Psicólogo dentro de la UNAM. México: Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM.
- Cullen, L. (1990) The Public Inquiry Into the Piper Alpha Disaster. Londres: Department of Energy, Vol.I, HMSO.
- Fernández, C. (1988) La Comunicación Humana. México: Mc Graw-Hill.
- Galindo, M. y García, M. (1989) Fundamentos de Administración. México: Trillas.
- González, J.J.(1992) Interacción Grupal. México: Planeta.
- González, J.J.(1998) El líder de Conflicto y el Parricidio. México, Instituto de Investigación en Psicología Clínica y Social, Aletheia, 17, 35-54.
- Heinrich, H. W. (1959) Industrial accident prevention. Nueva York: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández Collado, C., Baptista, P. (1991) Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.
- Herrera, J. M.(1999) Situación y Preparación al Cambio, por parte de Trabajadores de una Industria. México. Instituto Mexicano del Petróleo, Inf. Técnico GCA 019/99.
- Katz, D. y Kahn, R. L.(1989) Psicología Social de las Organizaciones. México: Trillas.
- Kerlinger, F. N. (1985) Investigación del comportamiento. México: Interamericana.
- Kletz, T. (1989). Learning from Accidents in Industry. Londres: Butterworth-Heinemann.
- Krauze, T.R. (1990) The Behavior Based Safety Process. Londres: Van Nostrand Reinhold.
- Little, B.R. (1987) Personality and Environment. En Stokols, D. Y Altman. I (Eds.) Handbook of Environmental Psychology. Nueva York: Wiley and Sons, 1, 7, 205-244.
- Morales, J..F. (comp) (1995) Psicología social. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Myers, D. G. (1999) Psicología Social. México: Mc. Graw-Hill.

• Newstrom, J. W. (1992) 101 Ejercicios para dinámica de grupos. México: Mc. Graw-Hill.

• Pybus, R. (1996) Safety Management. Strategy and Practice. Londres: Butterworth-Heinemann.

• Ray Asfahl, C. (2000) Seguridad Industrial y Salud. Editorial Pearson Educación, México

• Schvarstein, L. (1991) Psicología Social de la Organizaciones. Buenos Aires: Paidós.

• Siegel, S. y Castellan, N, J. (1988) Estadística no Paramétrica. México: Trillas.

• Siliceo A. (1983) Capacitación y Desarrollo de Personal. México: Limusa.

Publicaciones periódicas

• Baba, V.V., Tourigny, L., Wang, X., Liu, W. (2009) Proactive Personality and Work Performance in China: The Moderating Effects of Emotional Exhaustion and Perceived Safety Climate. *Canadian Journal of Administrative Sciences-Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, Vol. 26, Núm 1, pp: 23-37.

• Dupuy, R., Cascino, N., y Le Blanc, A. (1997) The Role of Attributional Styles in Personal Investment Behaviours in Situations of Professional Training. *Gran Bretaña: European Journal of Work and Organizational Psychology*, 6, 1, 79-91

• Gyekye, S., Salminen, S. (2007) Workplace Safety Perceptions and Perceived Organizational Support: Do Supportive Perceptions Influence Safety Perceptions? *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, Vol. 13, Núm. 2, pp. 189-200.

• Hofmann, D., Morgeson, F. (1999) Safety-Related Behavior as a Social *Exchange: The Role of Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84, Núm. 2, pp. 286-296.

• Killimett, P. (2006) Organizational Factors that Influence Safety. *Process Safety Progress*, Vol. 25, Núm 2, pp. 94-97.

• Michael, J., Evans, D., Jansen, K., Haight, J. (2005) Management Commitment to Safety as Organizational Support: Relationships with Non-Safety Outcomes in Wood Manufacturing Employees. *Journal of Safety Research*, Vol. 36, Núm. 2, pp. 171-179.

• Phillips, J. (1999) Antecedents of Leader Utilization of Staff Input in Decision-Making Teams. *Nueva Jersey, Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, Academic Press, 77, 3, 215-242.

• Silvester, J., Anderson N. y Patterson, F. (1999) Organizational Culture Change: An Intergroup Attributional Analysis. *Gran Bretaña: Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 1-23.

• Simons, R.H. (1976) Safety Management. Illinois: Richard D. Irwin Incorporated Homewood.

• Steiner, D. D. (1997) Attributions in Leader-Member Exchanges: Implications for Practice. Gran Bretaña: European Journal of Work and Organizational Psychology, 6, 1, 59-71.

• Terrants, W.E. (1975) Aplying Measurementen Concepts to the Appraisal of Safety Performance, Nueva York, Journal of ASSE, May, 59-74.

• Tsung-Chih Wu, Chi-Hsiang Chen, Chin-Chung Li (2008) A correlation among safety leadership, safety climate and safety performance. Journal of Loss Prevention in the Process Industries. 21, May, Núm 3, 307-318

• Walsh, W.B. y Holland, J.L. A (1998) Theory of Personality Types and Work Enviroments. En Walsh, W.B., Craik, K:H. Y Price, R:H. Person Environment Psychology. Models and Perspectives, Nueva Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, 35-70.

• Weaver, D.A. (1971) Management Index of Safety Performance. Nueva York, Journal of ASSE, May, 112-123.

REVISTA ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIONES

Departamento de Producción Económica
División de Ciencias Sociales y Humanidades
Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco

CONVOCATORIA

El Comité Editorial de la Revista Administración y Organizaciones (RAyO) convoca a los (las) investigadores(as) y profesionales de las ciencias económico-administrativas, sociales y humanidades a enviar propuestas de artículos para ser publicados en el número 25 , correspondiente al segundo semestre de 2010, de esta revista, dedicado al tema:

“La Simulación y la Dinámica de Sistemas Complejos en la Administración de las Organizaciones”

Entre los avances científicos, tecnológicos y computacionales que han incidido significativamente en la eficiencia y eficacia en la administración de las organizaciones, así como en la descripción y explicación de fenómenos en las ciencias sociales en que las ideas de complejidad, evolución, adaptación y caos son algunas de sus características, destaca la “simulación” que involucra experimentación en “modelos” con ayuda de la computación digital.

El desarrollo de ciertos lenguajes y sistemas computacionales, ha facilitado e impulsado la utilización de la simulación para “imitar” la dinámica de los cambios en las organizaciones mismas y en sus contextos, considerando a ambos, de manera sistémica.

La simulación se ha convertido así, en una actividad fundamental en la descripción y la explicación de fenómenos en las ciencias sociales, pero sobre todo en la resolución de problemas y una herramienta para el entrenamiento, capacitación y formación de profesionales y administradores de las organizaciones.

Para este número se buscan contribuciones tanto a nivel teórico, como aplicado: interpretaciones o cuerpos teóricos, usos, aplicaciones y experiencias específicas. Contribuciones que vayan desde cuestionar el potencial, difundir experiencias, hasta presentar nuevos enfoques de la simulación y de la dinámica de sistemas complejos en la administración de las organizaciones, así como de fenómenos de las ciencias sociales y humanidades.

Los artículos deberán inscribirse en la temática antes esbozada en esta convocatoria y en cualquier enfoque relacionado con ella, debiendo sujetarse a lo establecido en los “Requisitos para las colaboraciones” y enviarse a los correos electrónicos del Dra. Margarita Fernández Ruvalcaba, Directora de RAYO en el Departamento de Producción Económica, DCSH, UAM-X, fer74jm@correo.xoc.uam.mx, con copia a las coordinadoras del número: Dra. Ana Elena Narro Rodríguez, anarro@correo.xoc.uam.mx, Mtra. Gloria Baca Lobera, gbaca@correo.xoc.uam.mx, y Dra. Laura Peñalva Rosales, prlp7108@correo.xoc.uam.mx, a más tardar el día **30 de julio del 2010**.

ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIONES

LINEAMIENTOS PARA AUTORES

Aprobados por el Comité Editorial el 22 de abril de 2009.

Los trabajos deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Ser inéditos
- La extensión de los trabajos deberá tener como mínimo 15 cuartillas y 25 como máximo (incluyendo cuadros, gráficas o figuras), a doble espacio, 28 renglones y 68 golpes por línea, letra Arial 12 puntos.
- El trabajo deberá presentarse en Word 97 - 2000
- El trabajo deberá estar acompañado de un resumen, en español y en inglés traducción al inglés (abstract) de 1/2 cuartilla cada uno de ellos.
- Debe incluir, al final de resumen, las palabras clave que describen la temática abordada en el trabajo.
- Las citas bibliográficas se deberán incluir dentro del texto, presentando entre paréntesis el apellido paterno del autor, año de la publicación y la página en caso de citas textuales como sigue: (Guillén, 1991: 56).
- Las notas deberán presentarse al final del texto o a pie de página, a juicio de cada autor.
- Los cuadros, gráficas y figuras que acompañen al texto deberán tener título y fuente y estar numerados en sistema arábigo. Deberán presentarse en archivo aparte en formato original, en blanco y negro suficientemente contrastado y con letra legible.

- La bibliografía y referencias bibliográficas serán presentadas al final del texto, en formato Harvard, clasificándolas en tres grupos: fuentes bibliográficas, publicaciones periódicas y otras fuentes.
- Anexar una ficha que contenga los siguientes datos del autor (es): nombre completo, institución a la que está adscrito, currículum vitae resumido (una cuartilla), área(s) de investigación de su especialidad, correo electrónico y teléfonos donde se le pueda localizar.

Reconocimiento a Ricardo Antonio Estrada García

En noviembre de 1998 se publicó el primer número de la revista *Administración y Organizaciones* bajo la dirección de Ricardo Estrada, quien con su imaginación y entrega concretó la iniciativa de un grupo de profesores de brindar a la comunidad académica y profesional, una publicación periódica del Departamento de Producción Económica, de la Unidad Xochimilco de la Universidad Autónoma Metropolitana. La intención era ofrecer a los investigadores y administradores interesados en mejorar su ejercicio profesional, un medio estimulante de reflexión e información con potencial para suscitar un mayor y mejor desarrollo de la administración en las organizaciones.

Así, planteada esta idea en el seno del Área de Estrategia y Gestión de las Organizaciones, se promovía la creación de un foro abierto a los investigadores para que participaran en este proyecto colectivo, y sirviera de vehículo para presentar sus resultados de investigación, así como compartir sus inquietudes y preocupaciones académicas.

Concretada la propuesta, que fue apoyada por el Departamento de Producción Económica, Ricardo Estrada asumió la Dirección de la Revista, e integró el primer Comité Editorial, así como el primer Consejo Editorial, este último conformado por profesores-investigadores de las tres unidades académicas que en ese entonces integraban la UAM: Iztapalapa, Azcapotzalco y Xochimilco.

La Revista ha venido publicándose semestralmente sin interrupción, durante ya más de una década, después de la cual Ricardo estimó conveniente proponer al Comité Editorial la renovación de la Dirección, con el propósito fundamental de incorporar otras experiencias de los propios miembros del Comité.

Fue así que en la sesión del 26 de febrero de 2010, los miembros del Comité analizaron y acordaron pronunciarse porque la Dirección de la Revista fuera asumida por Martha Margarita Fernández Ruvalcaba, en razón de su amplia trayectoria académica, del reconocimiento que le tiene la comunidad universitaria y de su experiencia en investigación y publicaciones.

En esa misma sesión el Comité Editorial se pronunció, como muestra de gratitud a la creativa, incansable y fecunda labor de Ricardo Estrada, por hacer el presente reconocimiento público y a partir de éste número escribir su nombre en el Directorio de la Revista seguido del título: "Director fundador", como extensión perenne de este reconocimiento.

Es por ello que en este número expresamos nuestro agradecimiento y admiración a Ricardo por la perseverante labor que desempeñó a lo largo de una década de dirigir y consolidar esta Revista.

EL COMITÉ EDITORIAL