

IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES

Alicia Almeida Cantoni *



RESUMEN

Este trabajo constituye una leve aproximación a la importancia que tiene la responsabilidad social en las organizaciones públicas y privadas, en tanto que éstas contribuyen de una manera u otra a la satisfacción de las necesidades sociales de sus miembros y de la comunidad donde se encuentran.

Palabras claves. Organizaciones sociales y responsabilidad social.

ABSTRACT

This article constitutes a slight approximation to the importance that social responsibility has in public and private organizations, while they contribute to the social needs of their members and the community they work with.

Key words. Social responsibility and social organizations

El tema de la responsabilidad social guarda estrecha relación con la necesidad que existe de redefinir los vínculos existentes entre las empresas y las sociedades en un mundo globalizado que impone nuevos cambios a nivel

social, político y económico, en el ámbito nacional, regional y mundial.

Pero, ¿Qué es la responsabilidad social? Con el fin de aclarar tanto el término responsabilidad como el término social, se hará referencia a una de las muchas acepciones que se les da a los mismos.

El idioma inglés tiene dos palabras relacionadas con el término responsabilidad: responsibility, implica el juzgamiento interno del individuo en relación con sus propios ideales y conciencia; es decir que hace alusión a una dimensión privada, accountability, implica la rendición de cuentas del individuo ante otro por causa de una obligación adquirida, alude a una dimensión pública. En otras palabras se puede hablar de una responsabilidad interna o consciente y una responsabilidad exigible por otro.

La palabra social denota la capacidad de los seres humanos de relacionarse con otros y evidencia una mutua interdependencia. Lo social hace referencia a una serie de prácticas humanas que tienden a buscar la satisfacción de algunas necesidades específicas de los integrantes de una comunidad, siendo la solidaridad el principio orientador por medio del cual se intenta lograr mayor cohesión grupal.

Para Schvarstein (2003), la responsabilidad social de una organización tiene lugar cuando “instituye un conjunto de prácticas *obligatorias* y *voluntarias* orientadas a promover la satisfacción de las necesidades sociales de sus integrantes y la de los miembros de su comunidad” [1].

En este sentido, al plantear el tema de la responsabilidad social de las organizaciones se está haciendo hincapié tanto a la responsabilidad interna o privada de la organización hacia sus integrantes y hacia la comunidad (de carácter voluntario) como a su responsabilidad exigible, donde debe rendir cuentas de sus acciones ante la autoridad competente. Cuando se avanza más allá de la responsabilidad social exigible se puede dar lugar a una conducta ética.

La responsabilidad social de la organización desde su dimensión exigible, implica una conducta moral, ya que debe cumplir con una serie de normas obligatorias establecidas desde el punto de vista legal y de acuerdo con la

estructura social en que se inserta. En este caso la responsabilidad social no es electiva sino obligatoria, las organizaciones no añaden nada nuevo a su que hacer fuera de lo que establece la ley.

La organización ejerce una conducta ética y establece su propia coherencia cuando se regula internamente, haciendo que sus decisiones y acciones respondan de alguna manera, a su propia razón de ser. En otras palabras, la responsabilidad social de cualquier organización implica tanto una regulación desde lo externo como una regulación desde la propia organización.

Toda organización alterna entre estas dos posturas de manera compleja ya que en ciertas acciones pueden ser reguladas externamente y luego ser parte integral de la misma organización, pasando a ser una regulación interna. Sin embargo, se puede presentar cierto predominio de una de las posturas sobre la otra.

Para Schvarstein (2003) las organizaciones tienen una responsabilidad social que las identifica de acuerdo con su naturaleza. En el caso particular de las Organizaciones del Estado, éstas justifican la responsabilidad social desde el punto de vista teleológico es decir, su práctica de responsabilidad social ya que fundamentalmente lo que busca es el bien común. Sin embargo, el Estado se encuentra en una situación difícil, por numerosos factores que son el resultado del discurso neoliberal, ya que éste se ha reducido, sus organizaciones se han empobrecido (menor cantidad de ingresos), hay una marcada ineficiencia, mayor burocracia y mayor corrupción que mitigan la credibilidad de la opinión pública en dichas instituciones. Estas organizaciones no trabajan en función de una responsabilidad social interna o privada sino en función de una responsabilidad social exigible, que no puede ir más allá de los requerimientos legales porque los funcionarios no tienen autoridad para cambiar al sistema burocrático y corrupto que ha enfermado a la organización al permear cada una de sus partes. Pero, aún cuando el panorama es desolador es importante que se le otorgue a los funcionarios un mayor grado de autonomía, de control de gestión, de transparencia en el proceso de contratación, teniendo en cuenta el perfil y las capacidades de las personas que serán seleccionadas para ocupar cargos públicos. Esta autonomía implica la preparación permanente de gerentes sociales (desarrollo de sus capacidades), cuyas

cualidades estén relacionadas no sólo en términos de buscar consensos políticos sino en términos de alcanzar legitimidad en el logro de sus objetivos, de ser transparentes en todos los actos administrativos que realicen, respetando la legislación vigente para tal fin, y poseedores de habilidades para negociar y concertar con múltiples instituciones de carácter público como privado, del ámbito nacional, regional o internacional.

En el caso de las organizaciones privadas sin ánimo de lucro, cuya vida se debe, en buena medida, al hecho de que el Estado tiende a reducirse por causa de las políticas impuestas por el neoliberalismo, su responsabilidad social tiene un componente similar al del Estado en tanto que surgen como respuesta de la sociedad civil en esa búsqueda del logro de la satisfacción del bien común (teleológico). Pero, la diferencia con éste radica en que cada miembro se orienta por un principio deontológico que lo limita no sólo a cumplir con esta finalidad sino que la finalidad misma es su compromiso, teniendo como elementos esenciales los valores de la equidad y la solidaridad para todos sus miembros así como para la comunidad receptora de sus acciones o de su intervención.

En el caso de las organizaciones privadas con fines de lucro su responsabilidad social encuentra su justificación en un principio utilitario que consiste en que todo lo que se hace trae como consecuencia cierta favorabilidad para la organización. Las grandes organizaciones cumplen con su responsabilidad social porque les trae beneficios y para evitar sanciones por el incumplimiento de los requerimientos legales.

La responsabilidad social, como se ha expresado, es ejercida por cada organización de manera distinta y cada organización tiene el desafío de plantear una serie de estrategias que le permitan ser una organización socialmente inteligente. Es decir, las organizaciones deben tener una serie de estrategias que le permitan el cumplimiento de su responsabilidad social tanto en el ámbito interno como externo, a partir del reconocimiento de una serie de necesidades que se generan en las relaciones individuales y de una serie de funciones que deben cumplir las mismas organizaciones.

Fauvet y Stefani (1993), establecen que los individuos se relacionan entre sí con base en tres tipos de necesidades: la de recibir, la de intercambiar, la de dar (se). Los que reciben demandan protección y seguridad, los que intercambian necesitan ser reconocidos como interlocutores, aceptados como iguales y



diferentes a la vez, mientras que los que necesitan dar (se) muestran su interés o vocación por servir a los demás y por hacer parte de un proyecto que busca el bien común [2].

En las modalidades asistenciales o de beneficencia, están representadas la necesidad de dar (se) como la necesidad de recibir, mientras que en el trabajo que busca la promoción y el desarrollo social, los destinatarios no esperan recibir únicamente, sino que tienen una actitud más proactiva tendiente al intercambio.

En las organizaciones del gobierno cuyo fin es la satisfacción del bien común, se pueden reconocer tres funciones que guardan relación con las necesidades anteriormente descritas en el marco de las relaciones de los individuos. Schvarstein las tipifica de la siguiente manera:

a) La función de sinergia elemental, está relacionada con la necesidad de recibir. Por tal razón, se promueve el trabajo conjunto con los otros y la coordinación de acciones para poder controlar y manipular el medio ambiente (intereses técnicos).

b) La función de regulación está en consonancia con la necesidad de armonizar la satisfacción de los bienes privados y se basa en las necesidades de intercambio a partir de las cuales se satisface el encuentro entre sujetos parlantes y actuantes (intereses prácticos).

c) La función de trascendencia, está determinada por una vocación superior e histórica constitutiva de un proyecto político y social. Se asume la capacidad que tiene el sujeto para liberarse de coacciones políticas e ideológicas

objetivantes, por medio de la autorreflexión, y guarda relación directa con la necesidad de dar (se).

Al asociar cada una de estas necesidades y funciones se produce un clima de seguridad al satisfacer la necesidad de recibir, un espacio de libertad en tanto se satisface la necesidad de intercambio, y una dinámica para el progreso como parte de un proyecto comunitario que satisface la necesidad de dar (se).

Finalmente, es importante que cada una de las organizaciones resuelva dialécticamente su quehacer en torno a la identificación de las necesidades que se producen cuando los individuos se relacionan entre sí y con base en una serie de funciones que son parte integral de la misma organización. De esta manera se logrará un mayor desarrollo económico de las mismas sin dejar de lado el aspecto social que busca la satisfacción de las necesidades de los miembros de dichas organizaciones y de la comunidad donde éstas se encuentran insertas. En otras palabras, la tensión siempre existente entre lo económico y lo social se debe resolver dialécticamente a partir de la responsabilidad social que tiene cada organización en un contexto social, político y económico determinado.

REFERENCIAS

[1] Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paiolos, p. 51.

[2] Fauvet, T. & Stefani, X. (1993), *La sociodinámica del cambio*. Barcelona, Deusto.