

# **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMPARTIDA COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL”.**

**NÉSTOR IVÁN ESCOBAR PANTOJA**

## Introducción

Resulta difícil hacer mención a “desde inicios de la humanidad” cuando nos basamos únicamente en repetir lo que alguien más dijo, sin estar totalmente convencido de ello. Sin embargo, con la experiencia que se tiene de algunos años de vida, siempre ha estado presente un concepto que ha servido de referencia al momento de realizar cualquier actividad, la responsabilidad.

Desde aspectos que van desde la niñez al momento de ordenar la habitación, al jugar con niños de menor edad, al hacer las tareas y al asumir los errores cometidos, siempre estuvo presente este término como impulsor para la obtención de los buenos resultados. Al pasar de los años, naturalmente, el tipo de actividades van cambiando, de jugar a los carritos o a las muñecas se pasa a la responsabilidad de tener una relación con la pareja, el saber ganarse la vida honradamente y poder disfrutar de la vida con responsabilidad.

Con esto, se puede analizar lo extenso y la gran importancia que tiene la responsabilidad en la vida del ser humano. La responsabilidad es un valor formativo que brinda las posibilidades de obtener los resultados esperados con ayuda de la paciencia y las buenas intenciones, en donde no solamente nosotros obtengamos los beneficios, sino también aprender a compartir y llenarse de satisfacción por el beneficio de los demás.

Con el transcurrir de la vida del ser humano, la responsabilidad se va exteriorizando cada vez más. Hasta los cinco años de edad, ni siquiera éramos responsables de nosotros mismos, cuando teníamos 12 años teníamos la responsabilidad del amigo que llevábamos en los “diablos” de la bicicleta, en cambio, en la etapa adulta, se tiene la responsabilidad de las personas que llevamos en el coche así, como de los peatones.

Por eso se argumenta que la responsabilidad, cada vez tiene un mayor impacto y alcance en nosotros, hasta constituirse la Responsabilidad Social Compartida, el cual es el tema de estudio.

## Definición de Responsabilidad Social Compartida RSC

La palabra responsabilidad proviene del latín “responderé” y se refiere a la acción y capacidad de responder ante cualquier situación o acción que en su momento sea ejecutada. La responsabilidad puede ser vista desde las tres fases del tiempo en que se desenvuelve el ser humano:

- **Pasado:** Es la habilidad del ser humano para reconocer las consecuencias de un episodio que se llevó a cabo en plena conciencia y libertad.
- **Presente:** Tomar una serie de decisiones de manera consciente.
- **Futuro:** Asumir las consecuencias que surgirán de las decisiones tomadas.

Se entiende por responsabilidad a la habilidad del ser humano para medir y reconocer las consecuencias de acciones que se realizaron con plena conciencia y libertad. Se puede asumir que una persona que se caracteriza por su responsabilidad es aquella que tiene la virtud no sólo de tomar una serie de decisiones de manera consciente sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder a las mismas ante quien corresponda en cada momento.

Por otra parte, la Responsabilidad Social, abarca más allá de la propia persona. Durante su vida, el hombre tiene ciertos deberes que cumplir para con él mismo y también para con la sociedad en la cual habita, en tanto, para regir esta cuestión se propone la ley de la razón, la cual impulsará a los hombres a cumplir con los pertinentes deberes y evitar el mal.

Finalmente, al hacer mención de Responsabilidad Social “Compartida”, es recordar y reforzar la relación que siempre va a existir entre dos personas en la cual, se deben garantizar los acuerdos necesarios para que ambas partes obtengan los beneficios esperados. En donde, además, se definan los derechos y obligaciones de cada uno para una relación duradera y efectiva.

## La aplicación de la RSC en la Organización

¿Cuál es la finalidad de que estudiemos? Aprender, adquirir conocimientos, quizá sean posibles respuestas. ¿Pero qué sucede con ese conocimiento y aprendizaje? ¿Cuál es su finalidad? Sin duda, ponerlo en práctica. Con las diferentes formas o estrategias adquiridas para hacer negocio, se necesita indudablemente de una Organización, Empresa o Compañía que nos permita llegar a tales fines.

El trabajo colectivo por medio de una organización al día de hoy es indispensable. Prácticamente todo lo que usamos, vestimos y comemos proviene del trabajo establecido por una Empresa. Hoy en día ya son pocas las cosas que se hacen de forma individual. Para estudiar, tener empleo, generar ingresos y adquirir productos y servicios necesitamos de equipos de trabajo.

### La RSC en relación al medio ambiente

Por lo regular, cuando mencionamos Responsabilidad Social enfocado a la organización -la cual es uno de los principales elementos de estudio- en lo primero que se piensa es, en el Medio Ambiente -esto no significa que la RSC esté enfocada únicamente a este aspecto-. Queremos e inclusive exigimos que las organizaciones tengan la empatía y responsabilidad con las cuestiones ambientales.

Como clientes o consumidores nos damos cuenta de la difícil situación ambiental que enfrenta el planeta y sabemos que el mayor daño es generado por los procesos de fabricación, producción y distribución que las Compañías llevan a cabo.

Por tal motivo, generamos un abanico amplio de posibilidades para combatir tan difícil perspectiva ambiental. Mediante el reciclaje, la reingeniería e ingeniería inversa se fabrican todos los días nuevas alternativas más amigables con el medio ambiente, que lo dañan menos y que inclusive, muchas veces su adquisición implica un menor costo económico.

Sin embargo, a pesar de pretender un cambio por parte de las Organizaciones, está comprobado que el 30% del daño que produce un producto al medio ambiente se origina a partir del momento en que lo adquiere el consumidor. Es decir, del total de contaminación que puede generar la fabricación de ropa, el 70 % se origina hasta el momento en que la empresa nos lo vende y el 30 % restante es producto del trato que nosotros le damos en cuanto a la forma de lavarla, secarla o reutilizarla.

Está pronosticado que para el año 2050 habitaremos en el planeta 9,000 millones de personas, la mayor población que jamás ha tenido la tierra, ¿Bajo qué condiciones llegaremos al 2050? ¿O es que acaso la tierra es capaz de soportar las peores condiciones ambientales sin que genere ninguna reacción?

Nos podemos dar cuenta que se carece de un involucramiento en el proceso de fabricación y producción de los productos, en donde únicamente exigimos que sean empresas Socialmente Responsables con el Medio Ambiente, pero no nos damos a la tarea -y el gobierno no nos da las facilidades- de indagar cómo es que realmente se elabora un refresco, un bulto de cemento, plásticos, etc., y el daño que esto origina.

Resulta difícil asumir la responsabilidad debido a que es parecido a la pregunta ¿Qué fue primero el huevo o la gallina? ¿Quién hace más daño, la empresa o nosotros? Por lo tanto, nadie está dispuesto a cambiar mientras el mundo entero no cambie, siempre usaremos de argumento el daño que causan los demás para justificar nuestras acciones.

## Stakeholders

Se le denomina Stakeholders a los “interesados”, es decir al conjunto de personas de los que depende la organización y con los que tiene una relación de intereses en común. A partir de la relación que logre establecer la organización con los stakeholders, serán las acciones que se puedan llevar a cabo para la generación de una Responsabilidad Social Compartida.

Entre los principales stakeholders se encuentran los siguientes:

	Derechos y Obligaciones	
	Organización	Stakeholders
<b>Medio Ambiente</b>	Cuidado, preservación y fomento del medio ambiente.	Generación de las condiciones, del lugar y de materia prima para las actividades empresariales.
<b>Clientes</b>	Respetar y hacer frente a los acuerdos y políticas de venta establecidas.	Respetar y hacer frente a los acuerdos y políticas de compra establecidas.
<b>Proveedores</b>	Atenderlos en tiempo y forma.	Proporcionar calidad y Buenos precios.
<b>Competencia</b>	Honestidad en las estrategias de marketing y ventas. Establecimiento de precios justos para el cliente	
<b>Gobierno</b>	Pago de impuestos, Seguro social a los colaboradores, prestaciones que por ley les corresponden.	Respetar y hacer valer las leyes y garantías mercantiles
<b>Colaboradores</b>	Trato justo, no discriminatorio, hacer valer derechos y obligaciones.	Que realice sus funciones con la eficiencia y eficacia que se espera de él.

¿La RSC debe ser vista como un medio o un fin?

A pesar de que esta cuestión ha sido expuesta en más de una ocasión, todavía sigue habiendo puntos de vista encontrados entre la postura y el actuar que debería tener la organización al momento de tratar la RSC. De esta forma se comprenden dos posiciones que la pueden adoptar dentro de la empresa, la primera es una posición socioeconómica orientada a la protección y mejoramiento del bienestar de la sociedad, mientras que la segunda es una posición más clásica orientada a la maximización de las ganancias.

Para el primer grupo, debe ser vista como una herramienta o un medio que permita alcanzar los objetivos establecidos, para ser exactos, que permita y contribuya a la generación de utilidades.

Sin embargo, existe un segundo grupo de pensadores que difieren con esta idea, argumentando que precisamente a esto se deben los escasos esfuerzos en el beneficio social. Para este segundo grupo, no basta ver la RSC como un medio, debe ser vista como una meta en donde los intereses sociales y ambientales representen la misma importancia que los intereses económicos.

Los Stakeholders ocupan un lugar central para definir si la RSC realmente es un medio o un fin, los colaboradores, clientes, gobierno, por ejemplo, tienen la capacidad para en un determinado momento establecer la forma en que será abordada la RSC.

#### La RSC vista como una estrategia

Se entiende por estrategia a “la movilización de todos los recursos de la empresa en el ámbito global tratando de alcanzar objetivos a largo plazo”.<sup>1</sup>

Al hablar de estrategia es lograr unificar y sumar fuerzas con todos los agentes y sectores involucrados (Stakeholders) en la organización.

Para lograr tal fin es necesario tener en consideración los siguientes elementos:

- **Toma de decisiones.** Muchas veces no se le da la importancia que realmente tienen las decisiones, se cree que las acciones en las que está inmersa la fuerza física son de mayor importancia, pero a decir verdad, es gracias a las decisiones las que determinan la dirección y rumbo de la organización.

---

<sup>1</sup> CHIAVENATO, IDALBERTO Introducción a la teoría general de la administración. MacGrawHill. Colombia, (2000). Pág. 276.

- **Diagnóstico:** Lo que vuelve a las decisiones con mayores posibilidades de éxito es el diagnóstico realizado en torno a diversos aspectos. Principalmente tiene que ver con la detección de fortalezas, debilidades y amenazas de una determinada situación o actividad.
- **Flexibilidad:** Las decisiones que se toman dentro de un ambiente dinámico, se encuentran con una gran posibilidad de cambios y modificaciones que solamente va a ser posible obtener los resultados esperados cuando se tiene la flexibilidad para moldearlos, adaptarlos y acoplarlos a las condiciones presentes.
- **Control:** Durante la implementación de la RSC es indispensable un correcto control antes, durante y posterior a los planes y acciones direccionados al bien común.
- **Integración:** La comunicación y participación juegan un papel fundamental al momento de emprender la estrategia de RSC, por sí sola la organización no es capaz de lograr tales fines.
- **Alineación:** La RSC se debe direccionar acorde a la filosofía, los valores, misión, visión y objetivos que posee la Organización, con la finalidad de mantenerse con la misma perspectiva e idea de negocio.

## Filantropía

Tratando de encontrar cual debería ser la labor primordial y la manera en que la Empresa realiza sus funciones, la filantropía es otro de los términos más debatidos por los expertos y conocedores de esta temática.

Filantropía se define como “amor al género humano” o “bienestar del prójimo”. La palabra se origina de los vocablos griegos Philos y Antrophos, donde philos significa querido o amado y antrophos humano u hombre.

Este sentimiento de benevolencia encaminado hacia el bien común, es desinteresado, no existe en el algún tipo de ánimo de lucro y es además voluntario.

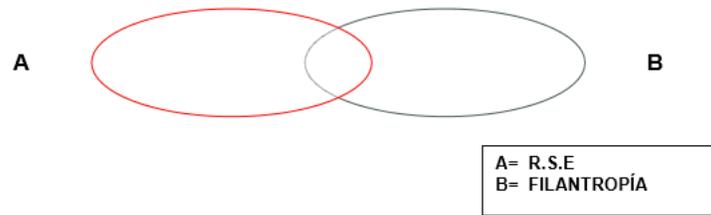
Desde tiempos antiguos, la filantropía ha significado una virtud, un sentimiento de concientización por la humanidad, de benevolencia, generosidad, amabilidad, disposición, y esfuerzo activo de promover el bienestar de las demás personas, causada por acciones altruistas.

Chris Marsden, de Chair Amnesty Internacional Business Group considera que la filantropía no debe tener ninguna relación con la RSC, argumentando que: “La Responsabilidad Social Compartida en una Organización gira en torno a conductas esenciales de las empresas y la responsabilidad por su impacto total en las sociedades en las cuales operan. La RSC no constituye una opción adicional ni un acto de filantropía. Una empresa socialmente responsable es aquella que lleva adelante un negocio rentable, teniendo en cuenta todos los efectos ambientales, sociales y económicos -positivos y negativos- que genera en la sociedad”

Se considera que la RSC en la Organización no es filántropa, no son acciones sociales independientes, ni son obligaciones ni imposiciones a las empresas. La RSC más bien, es una estrategia o una forma de actuar de la empresa en su interrelación con todos los actores que la rodean y que se convierten en una ventaja competitiva.

Una forma de poder diferenciar y reconocer la importancia que se merece tanto la Filantropía como la RSC es por medio de un modelo de conjuntos. Entendiendo a la RSC como un conjunto de elementos A y a la filántropa como un conjunto de elementos B, será pertinente aclarar que: A no es igual a B, algunos elementos de B pueden ser incluidos en A, pero A no puede contener en su totalidad a B.

Estas características dan lugar a una intersección entre los dos conjuntos, un subconjunto conformado por los elementos en común como se muestra a continuación:



El círculo donde convergen ambos conceptos se le denomina Filantropía Estratégica.

### Filantropía Estratégica

También denominada “Inversión Social” y que representa la evolución de la Filantropía tradicional, se encuentra constituida por el uso planeado, vigilado y voluntario de recursos privados en proyectos de interés público al momento de ser llevadas las iniciativas por la empresa.

Lo que difiere a este concepto con la RSC es que se encuentra con mayores limitaciones. Mientras la RSC pretende el beneficio de todos los involucrados, -colaboradores, clientes, proveedores, etc.- la Filantropía Estratégica busca por medio de la Inversión Social cumplir sus objetivos organizacionales.

La Filantropía Estratégica al ser el punto en que se entrelaza la RSC y Filantropía tradicional, busca generar un beneficio social de la manera más adecuada, con el correcto estudio y determinación de los mejores medios para contribuir al beneficio social

### Beneficios con la aplicación de la RSC

La competitividad es el factor más notorio en los beneficios que proporciona la RSC. En la lucha por sobrevivir de las empresas, la RSC juega un papel protagónico al generar una mejor empatía con cada uno de los elementos o stakeholders que interactúan con la organización.

Se puede establecer una mejor relación y mejores acuerdos con los clientes, proveedores e inclusive colaboradores al responder a las necesidades y requerimientos que la parte demandante tiene.

De este modo el impacto positivo se verá mejorado en la:

- Estrategia de imagen.
- Reputación.
- Marketing.

Con ello se garantiza la mayor obtención de utilidades. Por una parte se hace frente a las necesidades y peticiones que el entorno y stakeholders tienen y como resultado existe una mayor atraktividad y aceptación hacia el Mercado.

## La Organización vista como una gran familia

Una vez definida y detallada la RSC, la pregunta que surge es ¿A qué se debe, que las organizaciones no pongan en práctica una RSC acorde a las necesidades que la sociedad actualmente demanda?

La Organización, es uno de los conceptos que actualmente a todos nos incumbe, de forma directa o indirecta, el aspecto económico y gran parte del social e inclusive afectivo depende y es, gracias a ésta. Es considerada por muchos, una gran familia que se encuentra llena de vida, energía y dinamismo.

Todos quisiéramos tener una familia perfecta, que estuviera con nosotros en los momentos más difíciles y que tuviera la capacidad y elementos suficientes para responder a cada una de nuestras necesidades. Este tipo de ideas son posibles siempre y cuando exista un trabajo previo para poder comprender su funcionalidad, su razón de ser, sus reglamentos, lineamientos y aspectos que la definen y caracterizan.

En el desarrollo y creación de familias organizacionales con una mejor constitución y rentabilidad, es necesario hacer mención de la Responsabilidad Social que le compete para la obtención de mejores beneficios.

### La importancia de las personas en la RSC

Como se puede notar, lograr que alguien cambie de parecer o modifique su postura es sumamente complicado. Aún más, es hacer cambiar la ideología de una organización enfocada a la RSC, la cual está obteniendo las utilidades deseadas y no estará dispuesta a realizar ningún cambio.

El cambio no se logra de la noche a la mañana y en este involucramiento hacia una mayor participación en la RSC se requiere una disposición e inclusive una mentalidad diferente por parte de las personas que de forma escalonada -en cuanto al nivel de impacto de nuestras decisiones- tomamos las decisiones. Para tener una Empresa que contemple a los Stakeholders, se necesita que sus elementos humanos y de forma individual, practiquemos un conjunto de valores, de cultura y actitudes, en pro del ecosistema natural y del resto de elementos involucrados.

### Principal elemento que fomenta el desarrollo de la RSC

Se puede observar, en las tesis y trabajos desarrollados con anterioridad que todos y cada uno de ellos tienen la mejor intención de evidenciar lo importante que es la RSC dentro de la organización. Sin embargo, hace falta comprender las partes en que se subdivide y de forma fraccionada toma vida la Empresa, estas partes son las personas.

Todos sabemos de antemano que las principales problemáticas y las mejores soluciones radican en las personas. El hombre genera sus propios males y a la vez desarrolla sus propias soluciones. Las soluciones que al momento de hoy han podido contrarrestar -pero no del todo- el caso omiso en la RSC han sido la tecnología, los sistemas de innovación y el aspecto legislativo.

De una y otra forma, cuando se trata de las personas, siempre se busca otro tipo de solución, otro tipo de salida. A pesar de ello la RSC y los stakeholders que intervienen se encuentran constituidos por las personas. Los clientes, colaboradores, gobierno, medio ambiente, etc., son las mismas personas en sus diferentes roles o actividades empresariales.

Lo que vuelve tan complejo llegar a soluciones sanas y beneficiosas para ambas partes radica en el concepto de "realidad que tenemos". Cuando dos personas creen y visualizan las cosas de manera diferente resulta prácticamente imposible llegar a un acuerdo, mayormente cuando es un negocio en donde nadie está dispuesto a perder.

Para alguien, dentro de su concepto de realidad, le será muy normal ir sentado en el camión sin cederle el lugar a una persona que lo necesita; tirar al suelo la basura de la paleta que está por comerse; o no dirigirle la palabra a la hermana por una diferencia que se tuvo con ella.

Este concepto de realidad fue creado durante toda nuestra vida en diferentes aspectos de nuestra formación como lo son la familia y los valores impartidos en ella, las amistades que se tienen, la escuela, la sociedad, e inclusive nos atrevemos a decir que desde que nacemos ya diferimos en relación a los demás. Desde un principio y en nuestra constitución genética se nota el carácter y personalidad de aquel que le va a gustar mandar, el que tiene muchos miedos e inseguridades o quien va a ser violento y agresivo, por mencionar algunos ejemplos.

Sin duda, con el transcurrir de los años y de los diversos aspectos en nuestra formación ciertas cuestiones se aumentan, se disminuyen y algunas otras son imposibles de modificar. Lo que es un hecho es que, independientemente de la situación actual de cada uno de nosotros es nuestro deber, en beneficio propio y de los demás acrecentar nuestras virtudes para estar realmente en condiciones de practicar de la manera correcta la RSC.

Para lograr tal intención se necesitan maximizar los siguientes valores:

- **Conciencia:** Es uno de los valores más complejos ya que se trata en trabajar con el concepto de realidad que tenemos. Se debe tener una mente abierta para comprender que siempre habrá algo nuevo y mejor por aprender, que nunca tendremos la verdad absoluta por lo tanto siempre debemos estar abiertos al cambio y al aprendizaje. Únicamente se logra cambiar cuando se adquiere un conocimiento de mayor peso que el actual.
- **Libertad:** Para asumir la RSC debe ser por voluntad propia, sin forzar ni obligar. Cuando las cosas no se realizan con entera libertad cuesta trabajo asumir la Responsabilidad. Una persona que en un estado totalmente de ebriedad embaraza a una mujer y a los nueve meses se entera de lo sucedido es más difícil que asuma la responsabilidad que alguien que lo hizo en sus cinco sentidos. Un gerente que firmó los documentos es más fácil que asuma la responsabilidad que cuando los firmó alguien más porque éste se encontraba ausente.
- **Valentía:** Es necesario fortalecer este valor para que independientemente de las consecuencias, por ejemplo, que se deba ir a la cárcel, se tenga el valor de responder y hacer frente a la situación.
- **Humildad:** Muchas veces tenemos la valentía, la libertad y la conciencia de lo que se debe hacer y lo que no, pero tenemos un orgullo tan arraigado que no estamos dispuestos a asumir la Responsabilidad de nuestras acciones.

Son cuatro elementos básicos, que suenan muy fáciles de poner en práctica, pero quien logre realmente llevar una vida guiada por ellos, vivirá con una mejor calidad de vida y contribuirá de mejor manera en la RSC que a todos nos compete.

## Conclusión

La Responsabilidad se encuentra contenida en las decisiones que a diario tomamos. Muchas veces, no nos damos cuenta de que en todo momento decidimos. Aspectos tan simples como el color de ropa o si queremos bañarnos o no; hasta cuestiones como despedir a un colaborador o realizar una nueva inversión.

De cada una de estas decisiones se debe tener la capacidad suficiente para asumir las consecuencias y para ello es de gran importancia tener los conocimientos necesarios para conocer los efectos de nuestras decisiones.

Para saber el impacto y lo que implica continuar llevando una vida como lo hemos hecho hasta ahora, implica detenerse a reflexionar un momento para realizar un diagnóstico de lo bueno y lo malo que hemos padecido y de qué tanto podemos remediar o cambiar esto para un futuro próximo.

La responsabilidad se encuentra en transformación y evolución constante, si tenemos una mentalidad cuadrada, en algún momento estará fuera de nuestro alcance. El “Así soy y no pienso cambiar” es incompatible con la práctica de la RSC. Es de vital importancia vivir en un aprendizaje y crecimiento continuo.

## Bibliografía

- Ávila, M. F. (15 de abril de 2016). *Principios de la Responsabilidad Social Compartida*. Recuperado el 27 de mayo de 2017, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/principios-la-responsabilidad-social-compartida/>
- Bame, E. (24 de abril de 2013). *La Responsabilidad Social Compartida*. Recuperado el 27 de mayo de 2017, de Compromiso Empresarial: <http://www.compromisoempresarial.com/opinion/2013/04/la-responsabilidad-social-compartida/>
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración* (3a ed.). Colombia: MacGrawHill.
- Espinosa, A. M. (2007). *Pontificia Universidad Javeriana*. Recuperado el 27 de mayo de 2017, de La Responsabilidad Social Empresarial como factor de Competitividad: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis27.pdf>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definición de responsabilidad*. Recuperado el 30 de mayo de 2017, de <http://definicion.de/responsabilidad/>
- Rico, Y. M. (2014). *Limitaciones para la Responsabilidad Social Empresarial: Una aproximación desde las concepciones alternativas de Empresa*. Recuperado el 27 de mayo de 2017, de Universidad Nacional de Colombia: <http://www.bdigital.unal.edu.co/49865/1/1014200184.2015.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Administración* (6a ed.). México: Prentice Hall.

## Agradecimiento

Sincera gratitud al Instituto Tecnológico de Orizaba, por convertirse y continuar imperando como el hogar progenitor de nuestra formación profesional. A la División de Estudios de Posgrado e Investigación (DEPI), por alentarnos a la búsqueda de un mejor futuro. Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) por el apoyo y el respaldo que nos brinda. Finalmente, y de manera especial, al Dr. Fernando Aguirre y Hernández, pionero en la construcción de una visión y resultados diferentes.