

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LAS PRÁCTICAS LABORALES

BEATRIZ ALVA HART

I. INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la globalización ha propiciado la “transfronterización” de las empresas entre otras razones, por el abaratamiento de las comunicaciones y el transporte que nos permite estar en diversas partes en tiempo real. Pero esta situación también evidencia graves desequilibrios.

En esta pequeña revisión del rol que le corresponde jugar al empleador, en tanto empresario, respecto al desarrollo de una práctica socialmente responsable, intentamos reflexionar acerca de la especial mirada que debe tenerse respecto del público interno más allá de los reconocimientos que se puedan lograr por el trabajo realizado con *stakeholders* externos y de mayor visibilidad y *marketing*.

El empresariado como expresión de un sector importante de la sociedad, no es ajeno a esta realidad y por ello, tiene especial responsabilidad frente al Estado. La Economía Social de Mercado condiciona la participación de los grupos económicos en armonía con el bien común y el respeto del interés general, estableciendo límites para que la democracia constitucional no sea un espacio donde se impongan las posiciones de los más poderosos económicamente en detrimento de los bienes jurídicos protegidos constitucionalmente. En el Estado Social y Democrático de Derecho el crecimiento económico no puede ni debe reñirse con el derecho a la plenitud de la vida humana; no puede superponerse al resguardo de la dignidad de la persona que constituye la prioridad no solo del Estado, sino de la sociedad en su conjunto.

Podemos decir que lo “social” puede entenderse para estos efectos desde tres dimensiones: la primera, como mecanismo para establecer legítimamente algunas restricciones a la actividad de los privados; la segunda, como una cláusula que permite optimizar al máximo el principio de solidaridad, corrigiendo las posibles deformaciones que pueda producir el mercado de modo casi “natural” de tal manera que se pueda contar con un conjunto de mecanismos que permitan al Estado cumplir con las políticas sociales de cara a promover el bienestar de todos los ciudadanos; y, finalmente, como una fórmula de promoción del uso sostenible de los recursos naturales para garantizar un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de la vida.

II. ORÍGENES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Es en este marco que surge la responsabilidad social (en adelante, RS) con sus primeras manifestaciones a finales del siglo XIX, dado que se comprende que cada organización afecta y es afectada por el ambiente en el cual se desarrolla. Esta mutua relación (de beneficio o perjuicio) determina su conservación.

1. Niveles de manifestación de RS

Esa mirada ética de las empresas ha pasado por diferentes niveles de maduración, si podemos acuñar dicho término.

En efecto, las primeras manifestaciones de la RS las encontramos en **las acciones filantrópicas** que desarrollaban (y lamentablemente desarrollan aún) algunas organizaciones, y que pasan del reconocimiento de un compromiso ético individual, las acciones de caridad y asistencia a través de mecanismo de donación. Los resultados de este nivel primario de responsabilidad social los vemos principalmente en la no afectación de la organización, ausencia de garantía de impacto (estrechamente ligado a la sostenibilidad), y establece dependencia de las poblaciones atendidas.

En un nivel más avanzado encontramos a **la inversión social**, mediante la que una empresa canaliza sus recursos hacia las poblaciones objetivo, asegura imagen, reputación y confianza y genera en forma incipiente una visión articulada de empresa-comunidad. Los resultados que si bien son mejores a los que se obtienen con una actitud meramente filantrópica, no tienen carácter general, pues solo se beneficia a la comunidad objetivo y no a una colectividad mayor, restringiendo los beneficios a las comunidades de su interés, generando con ellas alianzas.

Finalmente, el nivel óptimo de la manifestación más desarrollada del real compromiso ético con el entorno y los grupos de interés, es la denominada **responsabilidad social**, que integra las dos anteriores, es decir, la filantropía y inversión social

La empresa entiende que debe abrirse a una visión integral de futuro y con un nuevo rol de participación con la sociedad y el país. En esa línea, emergen nuevas formas de organización, los denominados gobiernos corporativos, que promueven liderazgos internos.

Podemos decir, entonces, que desarrollar la actividad empresarial con responsabilidad social por parte de cada organización es un imperativo ético moral y social, pues es desde el cumplimiento de esta como se contribuye al fortalecimiento y/o recuperación del tejido social y a la construcción de capital social.

III. REGULACION DE LA RS

¿Existe o no una regulación que defina los alcances de la RS? Si bien esta debería ser un imperativo en la vida diaria, y a efectos del tema que nos ocupa, fluir en el “torrente sanguíneo” de una empresa, **no lo es obligatoria** y se somete finalmente a una decisión, a una toma de conciencia personal, individual.

Poco a poco se va dejando de lado comentarios que limitan una práctica socialmente responsable al simple cumplimiento de la ley. Es necesario distinguir entre el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales que están sujetas a sanción legal con relación al tipo de actividad y la RS que es una práctica voluntaria que no es dependiente de la actividad empresarial y cuya omisión no genera sanción legal sino moral.

En esa línea, las empresas comprometidas vienen desarrollando en forma individual normas, códigos de conducta, guías, convenios, entre otros, orientadas a compensar los efectos negativos de la globalización, generando mejores condiciones laborales y conciencia, y mayor respeto por la vida y el ecosistema.

De hecho ya se cuenta con una norma técnica internacional Norma Internacional ISO 26000, que proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la RS, las materias fundamentales y los asuntos que la conforman, así como las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales existentes.

En nuestro país, dicha Norma Internacional ha pasado por un proceso de revisión ante Indecopi, luego del cual fue aprobada como la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 26000:2010 - Guía de Responsabilidad Social del 29 de enero de 2011.

Por otra parte, el Tribunal Constitucional en el caso de Cordillera Escalera, mediante la STC Exp. N° 03343-2007-PA afirmó que el carácter social de nuestro régimen determina que el Estado no pueda permanecer indiferente ante las actividades económicas de los particulares, lo que, por cierto, en modo alguno supone la posibilidad de interferir de manera arbitraria e injustificadamente en el ámbito de libertad reservado a los agentes económicos. En una economía social de mercado, tanto los particulares como el Estado asumen deberes específicos; en el primer caso, el deber de ejercitar las referidas libertades económicas con responsabilidad social, mientras que, en el segundo, el deber de ejercer un rol vigilante, garantista y corrector, ante las deficiencias y fallos del mercado, y la actuación de los particulares.

III. DEFINICIÓN DE RS

Pero qué entendemos por RS? ¿Cuál es el ámbito de aplicación?

Se han esbozado diferentes definiciones que posicionan a la empresa en el nuevo rol que le corresponde asumir en la sociedad. Así tenemos las consideraciones siguientes:

- Para BSR Business for Social Responsibility (Estados Unidos), responsabilidad social es una manera de administrar un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad de una empresa.
- WBCSD The World Business Council on Sustainable Development (Suiza). Considera la responsabilidad social como un compromiso de los negocios para contribuir con el desarrollo económico sostenible por medio de la colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad para lograr una mejor calidad de vida a largo plazo.
- PWBLF Prince of Wiles Business Leadership Forum (Inglaterra). La responsabilidad social la define por las prácticas abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto.

- Red Forum Empresa (de las Américas). La responsabilidad social es una nueva forma de hacer negocio, en la que la empresa gestiona sus operaciones en forma sustentable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de los distintos públicos con los que se relaciona, como accionista, empleados, comunidad, proveedores, clientes, considerando el medio ambiente y el desarrollo sustentable de las generaciones futuras.
- Instituto Ethos de RSE (Brasil), la responsabilidad social es la forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

Sobre la base de las definiciones citadas, podemos afirmar que la RS es un principio esencial de “la nueva cultura de empresa”. Una empresa es parte de un entorno social y como tal debe promover en él valores para el desarrollo del medio social y natural. Su competitividad parte de velar por el personal y sus clientes, adquirir compromisos frente a una gestión sostenible y sustentable que no comprometa los recursos naturales, minimizando el impacto ambiental y social negativo y apoyando el bienestar de la comunidad. La empresa al ser parte de la sociedad depende del bienestar de esta para subsistir.

IV. CARACTERÍSTICAS

En esa línea se puede considerar como características de la RS las siguientes:

- a) La generación de relaciones basadas en la ética. Y en el tema de las relaciones laborales reviste especial importancia. Coincidiendo con Oscar Ermida, “las relaciones laborales son vínculos que suponen una ética y que funcionan de acuerdo a ella o la contradicen. De ahí la importancia de la ya adelantada afirmación de Soros en el sentido de que la emergencia de una sustitución de relaciones por transacciones, que en términos laborales podría ser presentada como la sustitución de la relación de trabajo por el mercado de trabajo, supone un vaciamiento ético de las relaciones laborales, del mismo modo

que su precarización, si se atiende a la ya adelantada vinculación de la estabilidad con la moral”.

- b) Compromiso con los públicos relacionados o *stakeholders*, en tanto a la necesidad de supervivencia de una empresa con su entorno.
- c) Establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible.
- d) Preservación de recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones (conocimiento tradicional e innovaciones locales, lenguas, creencias, costumbres y relaciones locales)
- e) Respeto por la diversidad, sobre todo en nuestro país que tiene tanta riqueza cultural y lingüística.
- f) Reducción de las desigualdades sociales

V. DISEÑANDO EL PERFIL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNA EMPRESA

Implementar un programa o plan de acción social requiere el compromiso de toda la empresa, principalmente la participación de la alta dirección de la empresa, que permita luego de la comprensión y la adopción de la decisión política correspondiente, desarrollar la política de Responsabilidad Social Empresarial a todos los niveles tanto internos como externos.

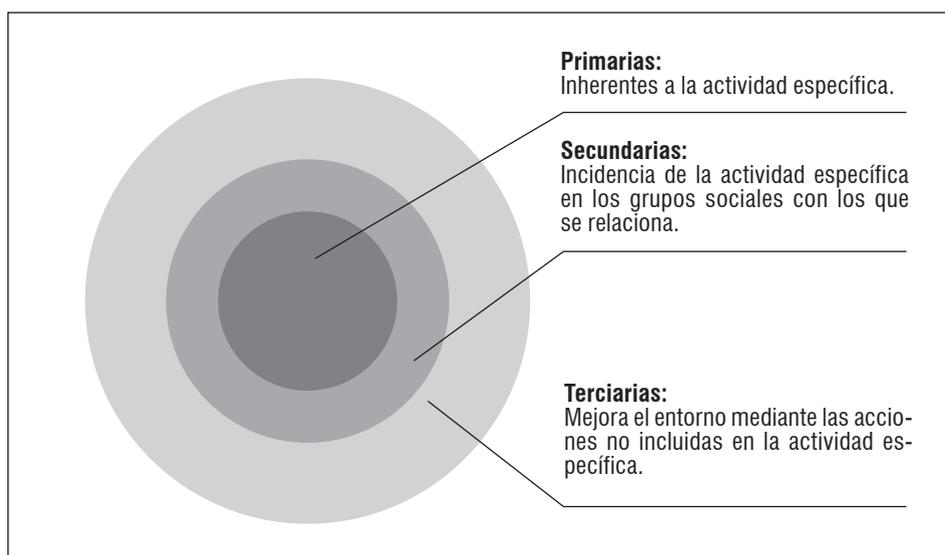
Para tal efecto, se debe realizar una toma de conciencia inicial a través de un análisis de situación y la definición de unos principios estratégicos comprendidos en la misión y visión de la empresa. Al mismo tiempo, la actuación personal de la dirección en este campo debe ser prudente ya que debe concretar el contenido de cada responsabilidad de acuerdo con las circunstancias concretas y armonizar posibles conflictos entre responsabilidades primarias.

Para tal efecto, resulta importante que se aplique una valoración de las alternativas existentes para poner en práctica determinadas responsabilidades primarias, secundarias y terciarias, considerando las expectativas que las mismas generan en los grupos afectados.

Finalmente, se tendrá que promover la puesta en práctica de cada responsabilidad del modo más adecuado, en el lugar y tiempo oportunos.

Cabe señalar que la concreción de las responsabilidades empresariales corresponde a quien debe tomar la decisión, y ha de forjarse en los principios éticos, institucionales y organizativos, con la prudencia directiva necesaria que incluye escuchar a los demás y pedir asesoramiento a profesionales expertos y honestos cuando se requiera.

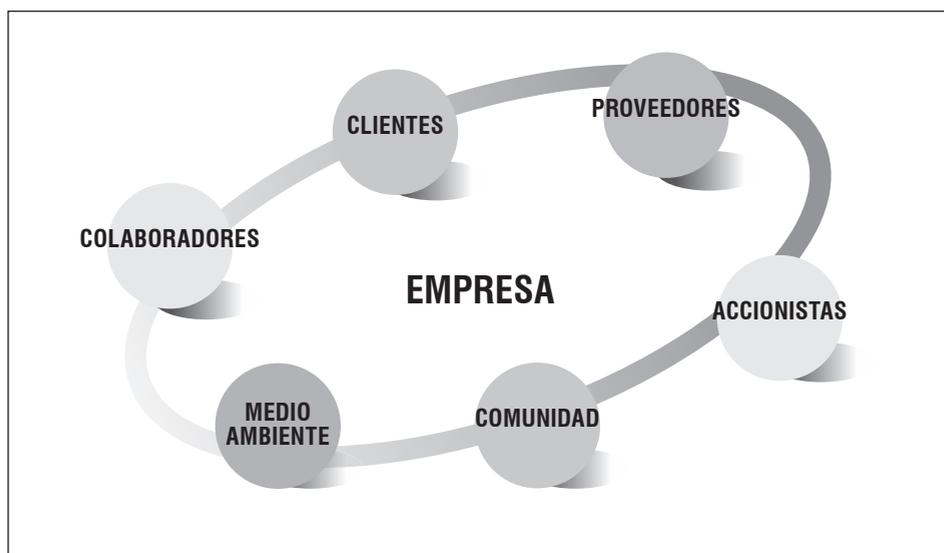
Para ilustrar el ámbito al que se puede extender la Responsabilidad Social Empresarial, se plantea el siguiente esquema:



a) Identificación de los públicos de interés o *stakeholders*

La definición de los contenidos de los principios y consecuentes acciones para desarrollar una práctica empresarial socialmente responsable, parte de la necesaria identificación de los llamados *stakeholders*, esto es, los grupos de interés que conviven con la organización y de cuyo adecuado relacionamiento depende su subsistencia.

Para una empresa los *stakeholders* se podrían graficar en el siguiente esquema:



Cada público de interés es diferente, con necesidades y objetivos distintos. De allí que el tratamiento y relacionamiento con cada uno de ellos es singular y aun cuando coinciden en algunos aspectos, no es recomendable aplicar recetas preconcebidas.

b) Objetivos concretos para la implementación del diseño

En términos generales y atendiendo a los *stakeholders* que en forma transversal se pueden identificar para una empresa, cualquiera sea su origen, podemos señalar que los objetivos son los siguientes:

- Buenas prácticas de gobierno corporativo, que se caractericen por políticas y acciones empresariales que se sustenten en valores, transparencia y prácticas anticorrupción, que fluyan por toda la empresa, desde los niveles directivos hasta los operativos elementales pero igualmente valiosos en estos cometidos.

En ese sentido, las decisiones empresariales deberán sustentarse en los siguientes conceptos:

- Auto regulación de la conducta:
 - Compromisos éticos asumidos que deben reflejarse en normas internas como los códigos o normas de ética, que se elaborarán de acuerdo a la especificidad de cada empresa.

- Penetración en la cultura organizacional, o también denominada vigilancia social, de tal manera que se pueda monitorear la toma de consciencia de los diferentes niveles de la organización.
- Relacionarse con transparencia con la sociedad:
 - Diálogo con los *stakeholders*, que implica generar espacios de diálogos, promoción de actividades participativas.
 - Relación con los competidores, estimular alianzas de cara a la estandarización de prácticas responsables, cuando no, eliminando la priorización del costo sobre el cumplimiento de la política de responsabilidad social y sus acciones.
 - Balance social, que implica el monitoreo o medición de los avances y acciones de mejora y que será el resultado de la participación de los actores involucrados directa o indirectamente en las acciones y resultados de la organización.
- Cumplimiento por encima de lo establecido en normas y procedimientos
 - Estrategia empresarial integral: objetivos económicos, sociales y ambientales, la denominada triple Bottom Line, sustentados en el espíritu de RSE y que en consonancia con el punto anterior, debe estar interiorizada no solo en las prácticas externas sino también las internas, que contribuirán a generar el nivel de compromiso que la empresa busca promover y concretar.
 - Preservación de los recursos ambientales: aire, agua, suelo, fauna, flora (biodiversidad), como una política integral, campañas de sensibilización con los colaboradores y proveedores y promover cuando no participar en campañas con la comunidad para generar conciencia ambiental.
 - Preservación de los recursos culturales: conocimiento tradicional, innovaciones locales, lenguas, creencias, costumbres y relaciones locales, promoviendo la identidad cultural a todo nivel.
 - Respeto a la diversidad de razas, religiones, sexo, cultura, habilidades diferenciadas, entre otros aspectos.

- Reducción de las desigualdades sociales: equidad de género, acceso a oportunidades de trabajo, de educación y salud, abolición del trabajo esclavo e infantil, que son los tópicos en los que están directamente relacionados a las prácticas laborales.

c) Responsabilidad social y el público interno: los trabajadores

Cuando hablamos de los trabajadores y la responsabilidad social, consideramos necesario analizar, entre los diferentes principios que sustentan el contrato de trabajo, a la buena fe laboral en sus dos manifestaciones: fidelidad y lealtad. Fidelidad que implica el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y lealtad que implica el cuidado de los intereses del otro.

Por lo general, estas acepciones se aplican de manera irrestricta a los trabajadores y, de manera parcial, a los empleadores a quienes se les exigen principalmente el tema de la fidelidad, que además es fiscalizable por el estado y tiene, por lo tanto, consecuencias directas por el incumplimiento.

Y, precisamente, este punto resulta de especial importancia cuando hablamos de responsabilidad social del lado del empleador. Hasta qué punto el empleador se preocupa de los intereses del trabajador en tanto ser humano, en tanto parte de un núcleo familiar.

Hasta qué punto, el empleador en tanto empresario, prevé que los trabajadores de sus proveedores tengan los derechos mínimos establecidos por ley.

En esa línea es importante tener en cuenta que se revisen y apliquen los siguientes temas:

- Diálogo y participación, que implica desarrollo de una relación de cooperación con los trabajadores en forma individual y con sus organizaciones, sean Sindicatos u otra forma institucional (asociaciones con fines deportivos, sociales)
- Gestión participativa, es decir, considerar al trabajador como actor en las diferentes acciones y decisiones que puedan implementarse en la empresa. Es cierto que por imperio de la facultad directriz el empleador puede implementar cambios, introducir mejoras en las políticas y prácticas de la empresa, pero si en estas se comprende al trabajador, en tanto receptor primario de los cambios, cuanto mejor. Los cambios impuestos no son bien recibidos; los cambios participativos aun cuando no necesariamente aceptados, tienen mejores resultados.

- Compromiso con el futuro de los niños, con políticas socialmente sostenibles y que comprendan como primer actor a los hijos de los trabajadores.
- Valoración a la diversidad, que comprende principalmente el respeto a la cultura e idiosincrasia del otro; encontrar el punto de equilibrio entre los objetivos empresariales y la realidad del entorno.

Sin perjuicio de la necesaria revisión de los derechos comprendidos en el postulado de “Trabajo decente” y cuyo cumplimiento puede ser medido aplicando la Norma Internacional SA 8000 referida a las mejoras de las condiciones de trabajo alrededor del mundo y que constituye la primera norma internacional para realizar auditorías con respecto a los derechos de los/las trabajadores, consideramos importante revisar brevemente algunas manifestaciones de verdaderas acciones de responsabilidad social en las prácticas laborales que van desde condiciones directamente vinculados al contrato de trabajo hasta el entendimiento de atender requerimientos del trabajador en tanto miembro de una familia:

1. Uso ilimitado de contratos de trabajo temporales, con el riesgo de generar trabajo precario;
2. Uso excesivo de horas extras, al extremos de configurar la jornada de trabajo con horas extras fijas y permanentes sin evaluar los niveles de agotamiento y estrés al que se lleva a los trabajadores.
3. Modificaciones no participativas, inopinadas de las condiciones de trabajo: horario y jornada de trabajo, frecuencia del pago de las remuneraciones, lugares de trabajo, entre otros.
4. Diseño de los puestos de trabajo para que sean adecuados a los trabajadores y no viceversa
5. Establecer un adecuado programa de capacitación anual que no solo esté referido a elevar los niveles técnicos del trabajador para cubrir los requerimientos de la empresa, sino a buscar capacitaciones que permitan las mejoras del trabajador como parte de una sociedad, de una familia, como ser humano en temas que siendo ajenos a la actividad empresarial lo enriquezcan como persona.
6. Condiciones de trabajo adecuadas, que contemplen y respeten la dignidad del trabajador, su diversidad.

7. Diseño de alternativas de trabajo que respeten las responsabilidades familiares que no sean medidas únicamente respecto a los costos que estas puedan producir, sino con relación a la repercusión positiva que la promoción del estado de bienestar del trabajador y su familia van a generar en beneficio de ellos y de la empresa misma.

En atención a las ideas esbozadas en estas líneas, esperamos generar una reflexión seria y consciente de la prioridad que realmente le otorgamos a los trabajadores en las políticas y acciones de las empresas. Realmente son una prioridad, seres humanos con intereses y preocupaciones propias o solamente un código con la única obligación de cumplir las metas trazadas para obtener los objetivos empresariales de la empresa sin importar el costo, dado que además, la situación laboral es invisible y ajena al exterior.

Nuestro país está encaminado a un crecimiento sostenido y como peruanos estamos en la coyuntura adecuada para promover la real conversión del empresario nacional, con políticas de responsabilidad social reales y creíbles por cada uno de sus estamentos, y de la sociedad con la que interactúa y de la que al final de cuentas depende.