

**ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ELEMENTOS ESCENCIALES EN EL
FORTALECIMIENTO Y ÉXITO DE LA ORGANIZACION**

JUAN DE JESUS TENJO CARO

Ensayo final
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

Presentado a
Coronel: Daniel Antonio Ospina Velasco
Director de Postgrados

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN DE POST GRADOS
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ, D.C., Noviembre 04 DE 2008**

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	3
ABSTRACT	3
1. INTRODUCCION	4
2. DESARROLLO	5
2.1 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	5
2.2 AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS	6
2.3 EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	7
2.4 LA ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES	8
2.4.1 Justicia.	8
2.4.2 Solidaridad	8
2.4.3 Subsidiariedad	9
2.4.4 Trabajo	9
2.4.5 Desarrollo integral	9
2.4.6 Productividad	10
2.4.7 Calidad	10
2.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	11
2.5.1 Balance y capital social	12
2.5.2 La sustentabilidad	13
3. CONCLUSIONES	13
BIBLIOGRAFIA	15
ANEXOS	16
Tabla No. 1 Fundamentos de la responsabilidad social empresarial	16

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ELEMENTOS ESCENCIALES EN EL FORTALECIMIENTO Y ÉXITO DE LA ORGANIZACIÓN

RESUMEN

El presente ensayo busca presentar al lector una reflexión en torno al papel que cumple la ética y la responsabilidad social en el entorno administrativo a partir del trabajo que realiza el personal directivo de una organización, buscando generar conciencia acerca de la importancia que estos dos elementos cumplen dentro del contexto en el que se desarrollan las instituciones, siendo éste último el elemento primordial a tener en cuenta debido a que es la comunidad inmediata aquella que proporciona las principales utilidades y beneficios a la organización empresarial tanto a nivel interno como externo. Por esta razón se abordan aspectos relacionados con la administración y auditoría de recursos humanos, el desarrollo organizacional, la ética y la responsabilidad social empresarial como principales elementos que responden a la inquietud objeto de reflexión.

ABSTRACT

This rehearsal wants to present to the reader a reflection about the function of ethic and social responsibility in the administrative environment starting from the work that the directive personal of an organization carries out, wanting generate conscience about the importance of these two elements in the context which the institutions are developed, being this last element primordial to keep in mind because is the immediate community which gives the main utilities and benefits to the managerial organization as to internal level as external. For this reason aspects related with administration and human resources audit are approached, the organizational development, the ethic and managerial social responsibility like principal elements that answer the restlessness reflection object.

1. INTRODUCCIÓN

Hablar de ética en el contexto de las organizaciones es un elemento que se hace cada vez mas necesario, dadas las particularidades y fines organizacionales en el contexto social de hoy, en razón al creciente riesgo de fracaso corporativo e institucional que han presentado grandes empresas a lo largo de los años como producto de los malos manejos administrativos, tanto de los recursos financieros como los recursos físicos y humanos. En este aspecto se ve involucrado y se encuentra directamente correlacionado el carácter individual de quienes administran las instituciones, sus intereses personales, los valores que los rigen y el sentido de pertenencia e identidad institucional que permite ofrecer crecimiento y fortalecimiento a la entidad para la que laboran.

De esta forma, la ética es un tópico recurrente dentro de la organización, sin embargo, empieza desde la integridad del sujeto, conociendo las normas morales de que es parte y de las cuales interactúa para un bien común, implicando una idea de mejora continua en lo profesional y organizacional, basándose en una comunicación ilimitada para el logro de objetivos mediante la libertad y creatividad de un pensamiento honesto ya que ésta es esencial dentro de una organización porque sin ella, no tiene valores, no tiene vida, y por lo tanto, no puede motivar a nadie.

En lo que respecta a la responsabilidad social de la empresa se estima la necesidad de incursionar en este aspecto dada la crisis que se está presentando en la humanidad en torno a aspectos relacionados con la contaminación ambiental, la sobreexplotación del planeta por la demanda insaciable del mercado, la injusta distribución de los recursos naturales, la hiriente diferencia del poder de las naciones, el desorden social, perdida de principios y valores, etc., y las organizaciones empresariales no deben ser ajenas a estas problemáticas puesto que por ser entidades se sabe que forman parte integral de la sociedad, que se involucran directa e indirectamente con ella y que por ende deben rendirle a ella cuentas sobre los beneficios que les proporciona dado el uso que hace de ésta para el éxito de la organización.

Por lo anterior, son las organizaciones empresariales, las que deben asumir una posición de liderazgo y responsabilidad social que inviertan tanto a nivel interno como externo de tal forma que produzca retornos en utilidades, para el personal que tienen a cargo, para la sociedad que se beneficia de ellas proporcionándoles utilidades y que finalmente generan rendimiento y crecimiento económico a nivel institucional.

Es por esto que se estima de gran importancia abordar un tema tan espinoso como es la ética y responsabilidad social para lo cual se involucran temas empresariales que inciden de manera directa como son los recursos humanos, el desarrollo organizacional, la ética y la responsabilidad social empresarial, buscando mostrar con ellos el papel que debe cumplir la empresa dentro de la sociedad.

2. DESARROLLO

La responsabilidad social empresarial ¿es un deber o una opción de las empresas?, éste es un cuestionamiento base que permite reflexionar en torno a la dualidad que implica incluir la ética en el entorno administrativo, en un contexto social que muestra cómo el principal interés de las organizaciones es su crecimiento y rendimiento económico. Sin embargo al analizar con profundidad, se encuentra que ésta se vive en el entorno cotidiano administrativo de la institución y que a la larga debe ser una opción de la empresa la cual redundará en el éxito de las mismas y de la sociedad generando una sinergia y una complementariedad vital entre ambas. Por ello presentar las diferentes instancias de la organización y la función que cumplen en el entorno administrativo, permiten vislumbrar el papel que cumplen estos dos aspectos como elementos esenciales en el fortalecimiento y éxito de la organización.

2.1 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Dentro de las organizaciones empresariales, la responsabilidad básica de la administración de recursos humanos (ARH) a nivel institucional le corresponde al

ejecutivo máximo de la organización¹ por lo tanto es una responsabilidad de línea, lo que significa que quien administra al personal es cada gerente o jefe de su área de acción, él debe ser quien toma las decisiones respecto a sus subordinados, quien supervisa, da órdenes, información y orientación y también recibe de éstos información, solicitudes y aclaraciones. Por lo tanto es en ellos en quienes recae en principio la responsabilidad de un carácter ético institucional que le permita dirigir a sus empleados y direccionarlos de manera positiva hacia la labor social que cumpla la empresa. Sin embargo para que las jefaturas actúen de manera uniforme y coherente en relación con los subordinados, es necesario de un departamento de staff, de asesoría y consultoría que proporcione a las jefaturas la debida orientación sobre cómo administrar al personal que tiene a su cargo.

La ARH tiene efecto en las personas y en las organizaciones por lo tanto influye en la competitividad organizacional sabiendo que su función es integrar, organizar, retener, desarrollar y auditar a las personas,² para cumplir con las políticas de desarrollo y auditoria estableciendo que debe tener criterios de diagnóstico y programación, de formación y renovación constantes de la fuerza de trabajo para el desempeño de sus tareas y obligaciones dentro de la organización, así como criterios de desarrollo de los RH a mediano y largo plazos que tengan en cuenta la continua realización del potencial humano en posiciones cada vez mas elevadas en la organización y la creación y desarrollo de condiciones capaces de garantizar la salud y excelencia organizacional mediante la modificación de la conducta de los participantes.

2.2 AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS

Para velar por el buen funcionamiento de un área institucional es conveniente establecer un sistema de supervisión el cual se da a través de la auditoria, este es un sistema de control basado en determinar los estándares de cantidad, calidad, tiempo y costos, que permiten la evaluación y el control al comparar el desempeño con los

¹ CHIAVENATO Adalberto. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: editorial McGraw Hill, 2007. P. 116

² *Ibíd.*. P. 118

resultados de aquello que se pretende controlar, ésta permite el análisis de las políticas y las prácticas del personal de una organización y la evaluación de su funcionamiento actual, seguida de sugerencias para mejorarlas.³ Cumple una labor fundamentalmente educativa, su función no es tan sólo indicar las fallas y los problemas, sino también señalar sugerencias y soluciones, ésta permite que los administradores desarrollen su sensibilidad para diagnosticar problemas.

Las auditorias comienzan por una evaluación de las relaciones organizacionales que afectan la administración del potencial humano, incluyendo el personal de línea y de staff, las decisiones de los miembros del staff de recursos humanos, y el apoyo económico necesario para los diversos programas.

2.3 EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Aunado a los anteriores elementos este es otro factor que refleja el comportamiento ético y la responsabilidad social institucional, puesto que el mundo actual se caracteriza por un ambiente de cambio constante y en las organizaciones éste es cambiante y dinámico, por tanto, el desarrollo organizacional es una respuesta a los cambios ya sean científicos, tecnológicos, económicos, sociales, políticos, los cuales influyen en el desarrollo y éxito de las organizaciones, sean empresas industriales, de servicios, organizaciones públicas, hospitales, bancos etc.

“Las empresas no pueden ser competitivas ni sobrevivir, y menos alcanzar el éxito, si no están bien, es decir, si no están rodeadas de un adecuado clima organizacional, una cultura estimulante, una satisfacción orgullosa de su gente y unos significativos resultados financieros, operacionales, sociales y ambientales.”⁴ Esto implica que el estar bien de la empresa depende de que esté bien con los grupos de interés y con la sociedad que aporta el espacio y tiempo de su historia.

³ *Ibíd.* P. 474

⁴ GUÉDEZ Víctor. *Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial*. Venezuela: Editorial planeta venezolana S.A., 2006. P. 75

2.4 LA ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES

La ética se entiende como el origen esencial de la responsabilidad social empresarial, o como la expresión social de la conducta ética. Tal como lo plantea Víctor Guédez⁵ la empresa nace en la sociedad y en consecuencia es de origen social, además crece y se desarrolla a partir de las condiciones que ésta le aporta, y por tanto es de naturaleza social, asegura su perspectiva en el marco del futuro de la sociedad y por ende es de finalidad social, generando en consecuencia una enorme responsabilidad desde el interior de la organización que se refleje posteriormente a través de los empleados

La ética es un elemento que debe ser transmitido día a día en el contexto laboral, a cada uno de los integrantes de la organización y que además de ser introyectado deberá ser comunicado de manera efectiva. Pero ¿Cómo se comunica efectivamente a los empleados?, de acuerdo con los planteamientos expuestos por Guadalupe medina en su artículo⁶ ésta se comunica en la cotidianidad a través de la justicia, solidaridad, subsidiariedad, trabajo, del desarrollo integral, la productividad y la calidad.

2.4.1 Justicia. La justicia es la actitud permanente de la voluntad de dar a cada quien lo que le corresponde o a lo que tiene derecho de acuerdo con lo que aportó o lo que necesita, donde la capacitación es una de las formas por las que se puede hacer justicia social, es decir, la creación de un orden que proporcione a las personas los medios necesarios para realizar sus tareas vitales y alcanzar su perfeccionamiento.⁷ De esta forma este es uno de los principios esenciales de las instituciones sociales.

2.4.2 Solidaridad. Aún sabiendo que en las organizaciones no siempre prevalecen los escenarios de cooperación y comunicación es necesario transformar el clima de rivalidad y desconfianza en un ambiente de unión y apoyo mutuo entre los integrantes de la entidad, así como proveer la responsabilidad de la empresa hacia la sociedad en

⁵ *Ibíd.* P. 71

⁶ MEDINA Guadalupe. Es posible armonizar los principios éticos con la eficiencia empresarial. En : ética y empresa. México: fondo de cultura económica, 2000. P. 57

⁷ *Ibíd.* P. 59

la cual se desarrolla, ya que el objetivo debe ser el de convivir y alcanzar un desarrollo compartido y libre, es decir, sin llegar a la masificación y despersonalización de sus miembros. Esta solidaridad se da en dos ámbitos de aplicación, con la sociedad y en la empresa. Con la primera se refiere a la obligación de adherirse a la causa de la sociedad, es decir, extender el alcance de su responsabilidad social y asumir un papel más activo en beneficio de la comunidad. En la empresa implica que el empleado se debe adherir a la causa de la empresa, es decir, que todos contribuyan en la medida de sus funciones a la prosperidad del negocio., lo cual implica la existencia de un ambiente de cooperación y comunicación entre todos los miembros de la corporación, de tal manera que se facilite el logro de los objetivos y se garantice el desarrollo de la institución.

2.4.3 La subsidiariedad. La subsidiariedad permite a las personas tener oportunidades de decisión, responsabilidad y libertad al realizar las actividades que le corresponden. Este se refiere al deber de los directivos de estimular el desarrollo de las personas permitiendo oportunidades de decisión, responsabilidad y libertad al realizar las actividades que les corresponden.

2.4.4 El trabajo. Éste debe ser valorado como una actividad digna, capaz de proporcionar experiencias enriquecedoras, permitiendo a las personas ejercer su autenticidad y alcanzar su desarrollo íntegro. Para ello es primordial considerar que su importancia no radica en el tipo de labor realizada sino en que quien lo ejecuta es una persona.

2.4.5 Desarrollo integral. La empresa debe buscar un desarrollo integral, es decir, un movimiento evolutivo encaminado al mejoramiento económico y social, en armonía con la excelencia individual. Con ese fin, es importante coordinar el capital, el trabajo y la dirección para lograr una producción socialmente útil, de acuerdo con las posibilidades de corporación y los requerimientos de la sociedad.

2.4.6 Productividad. La productividad es el arte de producir mayores riquezas con los medios disponibles, esto es, hacer rendir al máximo el trabajo, los recursos naturales, la tecnología y los bienes de capital. Como es natural, una de las principales preocupaciones de una empresa es la de aumentar la productividad al máximo, esto se puede lograr ya sea obteniendo una mayor cantidad de producto con los mismos recursos, o manteniendo la misma producción con menores costos. De igual forma éste se da a través de implementar sistemas de participación que involucren directamente a los empleados en la toma de decisiones, del entrenamiento el cual se da a través de toda clase de enseñanza por la cual se transmiten habilidades (adiestramiento), conocimientos (capacitación) y valores y actitudes (formación), cuyo objetivo es la actualización, prevención de riesgos e incentivación para aumentar la productividad, así como la promoción y desarrollo íntegro de sus personas.

Con el fin de evaluar la productividad es necesario desarrollar los estándares de desempeño a partir de los factores que intervienen en él como son el empeño, las aptitudes y las capacidades los cuales permiten evaluar si se están cumpliendo los objetivos de la organización. Esto se realiza por medio de la evaluación de desempeño como mecanismo que permite informar a los empleados acerca del progreso que han alcanzado con respecto a las metas o estándares fijados. Una vez realizadas las evaluaciones, es indispensable proveer alguna forma de retroalimentación a los empleados, de manera que puedan corregir cualquier deficiencia y así mejorar su desempeño.

2.4.7 Calidad. La calidad debe formar parte de la política de la empresa e involucrar a todos los miembros de la organización, lo que implica que todas las áreas deben ser responsables de contribuir para alcanzar los objetivos de calidad. Esto a la vez implica que la empresa incurrirá en gastos por capacitación de su personal y desarrollo de programas de control de calidad.

2.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La responsabilidad social empresarial hacen referencia al “ejercicio ético y sustentable de la competitividad... se relaciona con todo lo que la empresa hace a favor de la de sus grupos de interés, es decir, con lo que sobrepasa la línea de ofrecer buenos servicios o productos de calidad, de generar empleos, pagar los impuestos, cumplir las leyes y asumir un comportamiento cívico”⁸. Desde una perspectiva descriptiva es un conjunto de estrategias que permite identificar y atender, anticipar y sobrepasar, las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externos.

Para desglosar mas detalladamente este concepto se aclara cada uno de los componentes que lo integran, de tal forma que al hablar de las estrategias se hace referencia a las líneas de acción que pretenden consolidar las fortalezas y compensar las debilidades de la organización, así como aprovechar las oportunidades y controlar las amenazas del entorno, a fin de favorecer la misión, visión y valores de la empresa. Esto significa que es todo aquello que la organización hace en el ámbito humano, social y ambiental para afianzar las fortalezas, compensar las debilidades internas, aprovechar las oportunidades y controlar las amenazas del entorno, según el horizonte impuesto por su misión, visión y valores.

De igual forma, identificar y atender las expectativas y necesidades de los grupos de interés es un proceso que tiene como objeto percibir y reconocer aquello sobre lo cual se va a actuar. Por su parte atender implica la acción sobre lo que previamente se ha identificado. Anticipar y sobrepasar implica distinguir entre las cosas que se saben porque se padecen en el presente y aquellas que no existen en la actualidad pero que se asoman en un tiempo prospectivo.

Al hacer referencia a las necesidades, expectativas y capacidades se hace referencia a las carencias presentes, a la idea de alcanzar algún propósito y a las aptitudes o

⁸ GUÉDEZ Op Cit. P. 84

competencias que puede ser desarrollada como resultado de su ejercitación y atención. Y finalmente los grupos de interés hacen referencia a todas aquellas personas o grupos por las acciones de la empresa o que impactan a la empresa como resultado de sus decisiones.

La responsabilidad social como punto estratégico para el crecimiento y desarrollo de una empresa presentan cuatro propósitos, estos son identidad, imagen, reputación y posicionamiento. La identidad es el primer deber que las organizaciones tienen hacia sí mismas, y va relacionado con lo que la empresa ha sido (su historia), lo que hace (sus productos y servicios), la forma como lo hace (su comportamiento), lo que es (su misión y visión), lo que dice que hace (sus contenidos de publicidad) y el espacio que ocupa (su infraestructura y arquitectura). La imagen representa la percepción que el público tiene de la empresa. El posicionamiento revela la preferencia y selección de los productos y servicios de una empresa después de que el público los ha comparado con los ofrecidos por las organizaciones análogas. Y la reputación sugiere la valoración y admiración de la empresa después de haberla comparado con el resto de las organizaciones que ofrecen lo mismo que ella.

La responsabilidad social tiene como fines al capital social, la sustentabilidad y la humanización.

2.5.1 Balance y capital social. El balance social permite dejar en claro la responsabilidad social de la organización, este refleja el buen clima organizacional y contribuye a mejorar los resultados e incrementar la productividad favoreciendo la conservación de los bienes patrimoniales. El balance social debe retratar no solo las relaciones entre la organización y sus colaboradores, sino también las relaciones entre ésta y la sociedad en su conjunto.⁹

El capital social es una perspectiva hacia la cual debe apuntar la empresa para reforzar el contexto que asegure la prolongación de su supervivencia, ya que este más que un

⁹ CHIAVENATO Op. Cit. P. 470.

factor de desarrollo, representa el factor consustancial del desarrollo. Éste es ante todo un activo que de manera conjunta con el capital natural (recursos naturales) el capital físico (bienes producidos), el capital financiero (dinero, acciones y bonos) y el capital humano (conocimientos y competencias productivas) permite ampliar la capacidad de asegurar las condiciones adecuadas para alcanzar una vida digna para la totalidad de cada ser humano y para la totalidad de los seres humanos.¹⁰

2.5.2 La sustentabilidad. Se encuentra asociada con tres exigencias correlacionadas: la preservación, la integración económico-social-ambiental y la solidaridad intergeneracional. La preservación se refiere a la protección del ambiente en su doble dimensión de mantenimiento y fomento así como a reducir los impactos negativos sobre él. La integración indica la armonía que debe existir entre el crecimiento económico, la equidad social y la calidad ambiental. La solidaridad intergeneracional expresa la obligación de las generaciones presentes de asegurar un planeta sano a las generaciones futuras,¹¹ convirtiéndose estos aspectos en la plataforma esencial para el ejercicio responsable empresarial. La humanización implica el reconocimiento de la persona por su condición de ser humano ante la cual la empresa debe contribuir con ese reconocimiento porque es una organización humana y sus pretensiones son inseparables de esa condición.

3. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta que una compañía o empresa está conformada por un conjunto de hombres libres que aportan trabajo, dirección, capital o tecnología y que unen sus esfuerzos de manera eficiente para producir el máximo valor económico agregado posible a partir de un ambiente de eficiencia, justicia, solidaridad y subsidiaridad como elementos indispensables para que cualquier empresa pueda ser firme, duradera y con un sentido humano, ésta debe ser administrada por personas íntegras, capaces de dar todo su saber y conocimiento en pro tanto de una entidad como del medio ambiente que

¹⁰ GUÉDEZ Op. Cit . P.77

¹¹ *Ibíd.* P. 80

lo circunda con el máximo sentido de responsabilidad, a partir de los valores tanto individuales como institucionales que se rigen a partir de la misión, visión y filosofía institucional.

Estos son transmitidos a través de sus diferentes instancias administrativas como son el departamento de recursos humanos, y el sistema de auditoría que permite realizar balances sociales encaminados a obtener datos e información primaria para luego invertir en el capital humano de la organización. Así mismo el desarrollo organizacional es el principal elemento en el que se hace manifiesto la ética y responsabilidad social comenzando por el nivel interno a través de los empleados, reflejándose a través de la justicia, solidaridad, subsidiariedad, trabajo, desarrollo integral, productividad y calidad los cuales han sido abordados a lo largo de esta reflexión.

En esta medida, se puede establecer que la responsabilidad social empresarial se encuentra fundamentada en la indagación del porqué institucional, es decir las causas, que finalmente buscan retribuir a nivel interno y externo todo lo que se ha recibido, compartir sobre lo que se ha obtenido, contribuir en el desarrollo social sin esperar nada a cambio y generar un nivel de corresponsabilidad social entre todos los miembros de la organización. Al indagar el porqué del porqué, se incurre directamente en la parte ética institucional que parte del principio del que al estar bien consigo mismo se está bien con el contexto que rodea la individuo.

De igual forma reindaga el para qué, es decir, el propósito, se cual se da a través de transmitir un sentido de identidad, mantener una imagen, reputación y posicionamiento institucional los cuales redundan en el fin último de la institución que es fortalecer el capital social, mantener un nivel de sustentabilidad a partir de un proceso de humanización. Estos aspectos se resumen detalladamente en la tabla No. 1 (anexo A.)

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO Adalberto. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: editorial McGraw Hill, 2007.

GUÉDEZ Víctor. Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. Venezuela: Editorial planeta venezolana S.A. 2006.

DE LA ISLA Carlos. Etica y empresa. México: Fondo de cultura económica, 2000.

ANEXO A

Tabla No. 1 Fundamentos de la responsabilidad social empresarial

Por qué	Causas	<ul style="list-style-type: none">• Retribuir (lo que se ha recibido)• Compartir (el exceso)• Contribuir (sin esperar nada a cambio)• Corresponsabilidad (asegurar el entorno)
Por qué del por qué	Origen	<ul style="list-style-type: none">• Ética (estar bien pro-actividad)
Para qué	Propósito	<ul style="list-style-type: none">• Identidad (autoestima organizacional)• Imagen (cómo soy percibido)• Reputación (cómo me valoran)• Posicionamiento (cómo me prefieren)
Para qué del para qué	Finalidad	<ul style="list-style-type: none">• Capital social (tejido social)• Sustentabilidad (preservación, integración, solidaridad)• Humanización (hacerse más humano)

Tomado del texto de GUÉDEZ Víctor. Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. Venezuela: Editorial planeta venezolana S.A. 2006. P. 81