PERSPECTIVAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON ENFOQUE AMBIENTAL

LUIS FERNANDO VALENZUELA JIMÉNEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MANIZALES
2004

PERSPECTIVAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON ENFOQUE AMBIENTAL

LUIS FERNANDO VALENZUELA JIMÉNEZ

Tesis de grado: Documento final

Directora: Ph.D. Ana Patricia Noguera de Echeverri

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MANIZALES
2004

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del presidente del jurado

_____

Firma del jurado

_____

Firma del jurado

Manizales, _____de_____ de 2004

Este trabajo trata sobre la responsabilidad, actitud frente a la vida en la que me iniciara desde muy joven José Rodrigo Jiménez Ríos, a quien dedico este esfuerzo académico lleno de placer.

“José Rodri” me introdujo en los asuntos de la empresa y de él aprendí que se tiene éxito cuando primero se responde a uno mismo y luego a los demás. Esta idea hoy me parece una perspectiva filosófica sobre el respeto, la libertad, la justicia, el diálogo y la confianza, que sin duda interactúan sistémicamente con la responsabilidad.

Agradezco a la Doctora Ana Patricia Noguera su orientación durante todo el proceso que vivió este trabajo. Fue ella quien, con sus conocimientos, me motivó para adelantar esta tarea académica y luego, su aporte profesional con su GTA en Pensamiento Ambiental – acreditado actualmente por COLCIENCIAS, me permitieron darle forma a esta propuesta Ético-Ambiental para los empresarios y demás grupos de interés en aras de contribuir a un mundo mejor.

Este trabajo presenta perspectivas académicas de mis interlocutores en diversas instancias y momentos, desde el aula con mis profesores y mis compañeros de estudio, pasando por amigos cómplices de utopías, hasta superiores jerárquicos o subordinados en mis experiencias laborales; con todos ellos estoy muy agradecido.

Quiero agradecer al GTA *Ethos* de la Universidad Nacional, llamado a marcar la pauta en ética empresarial a nivel regional, cuyas actividades indudablemente fortalecieron este trabajo.

Para refutar o confirmar o modificar las perspectivas éticas o filosóficas del trabajo, acudí en múltiples ocasiones a la simple conversación o la entrevista con empresarios, trabajadores o ciudadanos, de diversa índole. Sin sus comentarios y apreciaciones este informe no tendría la estructura final que presenta, estoy muy agradecido con todos ellos.

También estoy muy agradecido con las orientaciones y consejos prácticos recibidos del Doctor Jorge Echeverri, quien además de aportarme con su docencia en la materia "Acotamiento a problemas de investigación", ha aceptado generosamente ser corrector del informe final. Igualmente, agradezco los juicios sobre el trabajo del amigo y Profesor Julio Eduardo Luna, Abogado y Filósofo.

No obstante lo dicho previamente, me responsabilizo de los errores que el trabajo contenga y en ello no creo que tengan participación las personas que me ayudaron, toda vez que el informe final es reflejo de la libertad y el respeto que me guiaron en todo el proceso.

CONTENIDO

	pag.
INTRODUCCIÓN	**12**
1. GENERALIDADES DE LA ÉTICA	**28**
1.1 ÉTICA ANTIGUA	**28**
1.2 ÉTICA CRISTIANA	**38**
1.3 ÉTICA MODERNA	**42**
1.4 ÉTICA CONTEMPORÁNEA	**67**
2. AXIOLOGÍA PARA LA ÉTICA EMPRESARIAL	**74**
2.1 SOBRE LA LIBERTAD	**79**
2.2 SOBRE LA RESPONSABILIDAD	**84**
2.3 SOBRE LA JUSTICIA	**96**
2.4 SOBRE LA SOLIDARIDAD	**100**
2.5 SOBRE LA IGUALDAD	**102**

2.6 SOBRE LA VERACIDAD 105

2.7 SOBRE EL RESPETO 107

2.8 SOBRE EL DIÁLOGO 109

2.9 SOBRE LA CONFIANZA 111

3. LA EMPRESA CONTEMPORÁNEA TRADICIONAL 115

3.1. ASPECTOS GENERALES Y LEGALES DE LA EMPRESA 115

3.2 ASPECTOS HISTÓRICOS DE LA EMPRESA OCCIDENTAL Y SU GESTIÓN 121

3.2.1 Corriente gerencial del mejoramiento industrial 124

3.2.2 Corriente gerencial de la administración científica 126

3.2.3 Henry Fayol y su vigencia 130

3.2.4 Corriente gerencial de las relaciones humanas 133

3.2.5 Corriente de los sistemas racionalistas 143

3.2.6 Corriente gerencial de la cultura organizacional y la calidad 160

4. ÉTICA EMPRESARIAL 186

5. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) 191

5.1 ANTECEDENTES Y RSE HOY 191

5.2 EL POR QUÉ Y CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 198

5.3 COMPONENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 217

5.3.1 Los propietarios 219

5.3.2 Los empleados 228

5.3.3 El medio ambiente 240

5.3.4 La sociedad 257

5.4 EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 266

6. PARADIGMAS Y PERSPECTIVAS FILOSÓFICAS 275

6.1 EL PARADIGMA LINEAL, MECANICISTA Y REDUCCIONISTA 275

6.2 EL PARADIGMA DE LA COMPLEJIDAD. 281

7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN. FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON ENFOQUE AMBIENTAL 298

7.1 DISEÑO DEL ESTUDIO 298

7.2 FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON ENFOQUE AMBIENTAL 320

7.2.1 Fines de la empresa socialmente responsable 323

7.2.2 Axiología para la responsabilidad social empresarial 334

7.2.3 Estrategias para la responsabilidad social empresarial 342

7.2.4 Destinatarios de la responsabilidad social empresarial 347

7.2.5 Concepto emergente de responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental 348

8. CONCLUSIONES 354

9. RECOMENDACIONES 357

10. BIBLIOGRAFÍA 358

RESUMEN

La empresa ha priorizado como objetivo la satisfacción del dueño, mediante la maximización del valor actual de la empresa y la exclusiva obtención de utilidades; paradigma que ha dejado al margen los demás grupos que tienen interés en la empresa, llamados stakeholders: trabajadores, clientes, proveedores, comunidad, gobierno, ciudadanía y medio ambiente.

Los problemas sociales actuales y el deterioro del medio ambiente, evidencian el fracaso del modelo tradicional, por lo que se propone cambiar de enfoque: una filosofía empresarial de responsabilidad social que tenga en cuenta los intereses de todos los participantes en el sistema empresarial, con la identificación y práctica de unos valores básicos y otros complementarios, congruentes con unos fines sociales, que se incluyan en la estrategia y en sus acciones cotidianas.

Palabras Clave: Empresa; maximización valor actual; grupos de interés; Responsabilidad Social Empresarial; stakeholders; valores; filosofía; estrategia; acciones; fines.

ABSTRACT

The company has prioritized like objective the satisfaction of the owner, by means of the maximization of the present value of the company and the exclusive obtaining of utilities; approach that has left to the margin the other groups that have interest in the company, calls stakeholders: workers, clients, suppliers, community, government, citizenship and environment.

The present social problems and the deterioration of the environment, demonstrate the failure of the traditional enterprise model, reason why it sets out to change of approach: an enterprise philosophy of social responsibility that considers the interests of all the participants in the enterprise system, with the identification and practice of basic values and other complementary ones, compatibles with social aims, that are included in the enterprise strategy and its daily actions.

Key words: Company; maximization present value; interest groups; Enterprise Social Responsibility; stakeholders; values; philosophy; strategy; actions; aims.

INTRODUCCIÓN

La crisis económica mundial evidencia el fracaso de los modelos empresariales del siglo XX. Con la atención e importancia exclusiva que se le ha otorgado a la rentabilidad, los habitantes del mundo y las sociedades deben soportar niveles de vida inequitativos que pueden ser causa de la violencia y la pobreza generalizada y creciente. La brecha entre los países ricos y los países pobres* es cada vez más preocupante y desesperanzadora. Ahora algunas empresas multinacionales pueden ser tan poderosas como los Estados e incluso sus ventas y el dominio comercial supera el PIB de algunos países pobres. Capra incluye en el capítulo "las redes del capitalismo global" de su libro reciente "Las Conexiones Ocultas" un dato del PNUD de 1996, verdaderamente desconsolador: "…El 20% más rico de la humanidad posee ahora el 85% de la riqueza mundial, mientras que el 25% más pobre no posee más que el 1.4%. El activo de las tres personas más ricas del mundo supera la suma del producto interno bruto de todos los países subdesarrollados, con sus 600 millones de habitantes"[1].

La obsesión por el dinero y el crecimiento desmesurado están por encima de la justicia y el bienestar. En Colombia el panorama no es más alentador: inmensas diferencias entre los habitantes, concentración del poder y la riqueza, y una inaceptable situación de pobreza en la mayoría de la población, factores que quizá hayan incidido en la crisis de valores y de la moral, de pronto relacionados con los preocupantes índices de violencia, narcotráfico, corrupción y politiquería.

Fritjof Capra, hace un concienzudo análisis del orden económico del siglo que comienza, citando ampliamente al Sociólogo Manuel Castells, y expresando que:

> La fragmentación y la individualización de la fuerza laboral, junto con el gradual desmantelamiento del Estado de Bienestar por las presiones de la globalización

[1] CAPRA, Fritjof. Las conexiones ocultas. Barcelona: Ed.Anagrama 2002. p.188
* En términos de capital monetario, industria y alta tecnología.

económica, significan que el ascenso del capitalismo global ha ido acompañado de una desigualdad social y una polarización crecientes. El abismo entre ricos y pobres ha aumentado significativamente tanto a nivel internacional como dentro de los propios países[2].

La situación actual ha llegado a los extremos de plantearse el surgimiento de un "Cuarto Mundo", según Capra integrado por millones de personas paupérrimas, analfabetas, potencialmente criminales, expuestos al hambre, las enfermedades, la drogadicción, la cárcel, lo que ilustra la ineficacia del capitalismo global. En este contexto al medio ambiente no le va mejor. Como ganar dinero es el principal valor del capitalismo global, con la excusa de la libertad de comercio, es eliminada cualquier normativa medioambiental que se interponga en el camino de su objetivo (Capra, 2000, p.193). En forma contundente afirma que el capitalismo global actual es económicamente inestable, ecológica y socialmente insostenible y por ello inviable a largo plazo, lo que está generando un resentimiento generalizado contra la globalización económica y la forma inhumana y antiecológica de la construcción del mundo. En consonancia con esto, Augusto Ángel Maya nos lo advierte con claridad al expresar que: "… Lo que desde Smith ha dado en llamarse el capitalismo, no es más que un sistema unificado de explotación del mundo natural en el que las diferentes culturas han tenido que integrarse dentro de una rígida y homogénea estructura de comportamiento o, de lo contrario desaparecer"[3].

Los empresarios e inversionistas insisten en priorizar en su gestión la rentabilidad, el crecimiento y el poder, y olvidan que con su actitud están abonando el terreno para que se perpetúe e incremente la violencia, al igual que la insatisfacción social. La solución que emerge viene dada por intelectuales, líderes sociales y la gente común y corriente, quienes mediante actuaciones concretas deben entrar a presionar para que se dé un cambio sistémico y profundo, en una vía hacia nuevos principios fundamentales. Tal como lo

[2] CAPRA, Fritjof. Las conexiones ocultas. Barcelona: Ed.Anagrama 2002. p.188
[3] ANGEL MAYA, Augusto. La fragilidad ambiental de la cultura. Bogotá: Ed. Universidad Nacional. 1996. P.109

expresa Capra: "… Una nueva sociedad civil, organizada en torno a la remodelación de la globalización, está emergiendo gradualmente"[4].

El papel de las empresas no debe limitarse exclusivamente a la generación de utilidades a como dé lugar. En su gestión, los directivos deben considerar que el verdadero éxito incluye la satisfacción de los trabajadores y sus necesidades, que la sociedad misma presenta falencias que la empresa puede y debe ayudar a resolver. De otra parte, el medio ambiente en el cual se haya incursa la empresa habrá de respetarse, bajo el concepto de una ética ambiental, preferiblemente que contemple todo, es decir una "ética del todo" como lo propone Robert Elliot[5], o como lo expresa el manifiesto por una ética para la sustentabilidad en su punto 28:

> La ética para la sustentabilidad apela a la responsabilidad moral de los sujetos, los grupos sociales y el Estado para garantizar la continuidad de la vida y para mejorar la calidad de vida. Esta responsabilidad se funda en principios de solidaridad entre esferas políticas y sociales, de manera que sean los actores sociales quienes definan y legitimen el orden social, las formas de vida, las prácticas de sustentabilidad, a través del establecimiento de un nuevo pacto ciudadano y de un debate democrático, basado en el respeto mutuo, el pluralismo político y la diversidad cultural, con la primacía de una opinión pública crítica actuando con autonomía ante los poderes del Estado[6] .

El anterior planteamiento guarda correspondencia con la propuesta ética de Hans Jonas, en su texto "El Principio de Responsabilidad": "…El principio consiste en que cualquier responsabilidad total es también responsable –en todas sus tareas concretas- de que, más allá de su propio cumplimiento, siga siendo posible en el futuro la acción responsable"[7].

En los últimos años se ha debatido sobre el papel que le corresponde a la empresa en el desarrollo social y económico en general. Al tema se le ha dado el nombre de "Responsabilidad Social Empresarial" (RSE), pertenece al campo de la Ética Empresarial.

---

[4] CAPRA, Fritjof. Las conexiones ocultas. Barcelona: Ed. Anagrama, 2002. p.279.
[5] ELIOT, Robert. En: http: www.educa.rcanaria.es/usr/ibjoa/et/sing24.html
[6] RIECHMANN, Jorge, y otros. Ética ecológica: Propuesta para una reorientación. En prensa.
[7] JONAS, Hans. El principio de responsabilidad. Barcelona: Herder, 1985. p.199

Tema sobre el cual trata el presente trabajo y que debe abordarse desde una perspectiva integral y sistémica, por lo que ha de descansar sobre unas bases filosóficas diferentes a las tradicionales, vale decir, aislándose del pensamiento mecanicista, reduccionista y lineal que ha predominado en la ciencia y el desarrollo disciplinar. Se precisa un enfoque diferente en las organizaciones, tal como lo expresa Carlos Dávila:

> Como lo ha elaborado la teoría de las organizaciones por un sinnúmero de autores que van desde Weber, 1947; March, 1945; March y Simon, 1965; Crozier 1965; Katz y Kahn, 1966; Blau y Scout, 1962; May, 1962; Morgan, 1986, hasta Scout, 1965, la empresa, como cualquier organización, debe concebirse no solamente como sistema técnico y procedimental, sino como un sistema social abierto, en constante interacción con la sociedad, en el que se teje un conjunto de relaciones sociales entre los agentes que la componen[8].

La responsabilidad social empresarial no puede quedar agotada con la satisfacción de los dueños; el modelo impulsado por la racionalidad económica cuyo fin es producir y obtener beneficios debe ser cambiado por otro en el que los temas sociales, medioambientales y culturales sean parte del ámbito empresarial. Bajo esta óptica le son aplicables los conceptos novedosos de las teorías de la complejidad y una orientación ecológica. Algo similar a la descripción de solitones por parte de Briggs y Peat: "… Este modelo es esclarecedor porque muestra que el mundo no lineal es holístico; es un mundo donde todo está interconectado, así que siempre existe un orden sutil. Aún lo que se manifiesta como desorden contiene un alto grado de correlación implícita…"[9].

Igualmente, la responsabilidad social empresarial se enmarca en las reflexiones que ha venido haciendo Adela Cortina y otros autores neokantianos quienes promueven desde el enfoque de la acción comunicativa, el papel de la ética y la responsabilidad. Con voz autorizada, Cortina manifiesta que hoy existen responsabilidades globales que es preciso identificar y determinar quién y porqué deben asumirlas, en lo que califica como una Teoría

[8] COLCIENCIAS Y CORPORACIÓN CALIDAD. Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia. Bogotá: 2000. p.14
[9] BRIGGS, J. PEAT, F.D. Espejo y reflejo. Madrid: Editorial Gedisa, 2001. p. 127

filosófica de la Responsabilidad.[10] El trabajo también contempla los conceptos propuestos por Hans Jonas, quien con su obra "El Principio de Responsabilidad" llega a proponer una revisión y aplicación de la teoría marxista a las nuevas condiciones sociales y económicas del mundo, como única salvación de la humanidad, postulando un nuevo imperativo categórico que expresado negativamente dice: "Obra de tal modo que los efectos de tu acción no sean destructivos para la futura posibilidad de la vida" o simplemente: No pongas en peligro las condiciones de la continuidad indefinida de la humanidad en la tierra"; o formulado, una vez más positivamente: "Incluye en tu elección presente, como objeto también de tu querer, la futura integridad del hombre"[11].

Una revisión sobre los temas que integran la responsabilidad social empresarial, contrastada con el ejercicio de escudriñar en algunas empresas Manizaleñas la concepción y las prácticas concretas de responsabilidad social en sus diversas facetas, laboral, acción social, medio ambiente, rentabilidad, y la filosofía empresarial de sus empresarios, nos permite proponer otra forma de hacer empresa; la empresa que requiere la sociedad, que no privilegie las utilidades, sino que también entienda su rol en el desarrollo y progreso de la sociedad, con miras a unos indicadores de equidad entre la población. Proponemos la manera como las empresas de la región podrían hacerle frente al nuevo orden económico y social, con respuestas innovadoras y creativas para mantenerse competitivas, considerando al entorno, a la sociedad y a los trabajadores, de forma integral, sistémica y estratégica.

La investigación, adelantada en la perspectiva filosófica de la complejidad, asociada a la ética empresarial, con enfoque ambiental, es de gran aporte para la región en cuanto que se sientan las bases de una nueva filosofía empresarial con las que las empresas de la región contribuirían significativamente a mejorar los indicadores socioeconómicos. En este sentido, el autor de esta propuesta de trabajo considera que para ser un empresario con responsabilidad social se requiere una conciencia con valores determinados, por lo que uno de los componentes claves de la propuesta final es el relacionado con los valores que debe incluir una filosofía empresarial de responsabilidad social.

[10] CORTINA, Adela. Educación en valores y responsabilidad cívica. Bogotá: Editorial El Búho, 2002.p.111
[11] JONAS, Hans. El principio de responsabilidad. Barcelona: Herder, 1995. p.40.

Podría pensarse que la RSE en buen grado va de la mano con el desarrollo social y económico, a juzgar por el avance de la RSE en los países europeos, en Estados Unidos, y en Canadá. En Suramérica marcan la pauta en RSE Argentina, Chile y Brasil.

En Colombia se presentan experiencias y prácticas de RSE en forma aislada y desde hace muy poco – al parecer- se trata el tema en forma organizada, como se pretende indagar en este trabajo, lo que de por sí aportará elementos de análisis y discusión con miras a institucionalizar o a darle una mejor estructuración a la RSE en Colombia. La RSE en Colombia ha estado orientada hacia la creación de fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro que despliegan toda su actividad en la realización de obras sociales con el soporte económico de las empresas gestoras e inversionistas particulares, quienes asumen esa actitud con buena dosis de filantropía por un lado, pero que también aprovechan los beneficios tributarios que contempla la ley para donaciones y apoyo a las entidades no lucrativas, mediante el cumplimiento de determinados requisitos.

El concepto de RSE resulta controvertido porque muchos analistas consideran que las empresas sólo tienen como responsabilidad cumplir con la ley, en desarrollo de su objeto social, considerándolo de por sí, suficiente, además de cumplirle a la sociedad con lo que prometen en su misión, con unos productos y/o servicios de calidad a unos precios acordados, dejando la responsabilidad social a cargo del Estado. Por su parte, los empresarios también tienen percepciones diferentes en relación con el tema: los que consideran que su responsabilidad se limita a cumplir con su objeto social y aquellos que piensan que se debe acompañar al Estado en la responsabilidad social

La importancia de la RSE va más allá de las simples percepciones de los analistas y de los mismos empresarios, dada su incidencia en los aspectos sociales y económicos que afectan la sociedad y los trabajadores, además del efecto indudable sobre el medio ambiente. En consecuencia, el mismo Estado ha de interesarse en la RSE comoquiera que por la complejidad del mundo actual, con la globalización y la nueva economía mundial, pueden volverlo impotente en la solución de los problemas básicos y la satisfacción de las

necesidades más elementales. Surge un nuevo debate que justifica también un estudio detenido de la RSE, con respecto a la obligatoriedad o voluntariedad de la RSE. Incluso el tema es materia legal, como nuevo capítulo del derecho para que las acciones sean de obligatorio cumplimiento, como se trata más adelante.

Por los antecedentes y en la práctica cotidiana, se ve que la RSE se ha dado en forma espontánea y a voluntad de las empresas y empresarios, en actitud filantrópica; pero si la normativa estatal y las presiones sociales asumen la RSE y su temática como suyas, podría suceder que la RSE genere unos resultados mucho más favorables para la sociedad, para el medio ambiente y para los trabajadores.

El trabajo propuesto se enmarca en la línea de profundización "Epistemología para la Administración" de la Maestría en Administración de la Universidad Nacional sede Manizales, orientada por Ana Patricia Noguera de Echeverri, y corresponde a la línea descrita por cuanto se pretende demostrar que la Responsabilidad Social Empresarial, como parte de la Ética Empresarial, ha de asumirse de manera integral y sistémica para que se allanen caminos hacia una empresa diferente a la tradicional; e igualmente los conceptos de RSE descansan sobre bases filosóficas distintas al reduccionismo y a la linealidad, como lo son las teorías de la complejidad. Este planteamiento corresponde a lo expresado en la justificación del programa de la línea referida:

> Paradigmas contemporáneos como el ecológico, el ambiental o el estético, así como propuestas teóricas profundamente transformadoras de los paradigmas de la modernidad (teorías del caos y la complejidad), son elementos fundamentales en la construcción de una epistemología contemporánea de la administración.
>
> La influencia del cartesianismo y del kantianismo en la epistemología moderna marcó una idea reduccionista de la Administración. Salir de dicha idea, es una de las intenciones de esta línea[12].

[12] NOGUERA, Ana Patricia. Programa línea de profundización "Epistemología para la Administración". Manizales: 2003, p.2

De otra parte, esta propuesta de trabajo de investigación evidenciaría la necesidad de incluir como materia o asignatura obligatoria de formación, la Ética Empresarial con la responsabilidad social empresarial, en las carreras económicas, administrativas y de ingeniería, en cuanto que se precisan empresarios y administradores que no se sustraigan a la necesidad de un cambio de filosofía empresarial, hacia otro que contemple la complejidad y los grupos de interés o *stakeholders*, como parte de los objetivos empresariales. Propuesta que se viene contemplando en las sesiones académicas que adelanta el grupo de trabajo académico GTA "Ethos" adscrito a la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, coordinado por la Dra. Pilar Rodríguez, con la participación del Mgr. Jaime Andrés Vieira en el área de Responsabilidad Social Empresarial.

De acuerdo con la CEPAL en reciente informe, 220 millones de latinoamericanos viven en la pobreza y de éstos, 95 millones son indigentes; 55 millones padecían algún grado de subnutrición a finales del 2000. Se estima que el 11% de la población está subnutrida; los menores de 5 años en un 9% presentan desnutrición aguda y más de un 19% desnutrición crónica. Entre 1999 y 2002 la tasa de pobreza disminuyó apenas 0.4 puntos, pasando de 43.8% a 43.4%, y la pobreza extrema creció 0.3 puntos porcentuales, abarcando al 18.8% de la población regional. Dice textualmente el informe: "…las proyecciones para 2003 basadas en el crecimiento económico previsto para los distintos países y el conjunto de la región indican que en el presente año se volvería a producir un aumento en las tasas de pobreza e indigencia a nivel regional, motivado principalmente por la ausencia del crecimiento del producto por habitante"[13].

Los niveles de indigencia en 2002 para Argentina, Colombia y Venezuela, exceden los de 1990. En 1999 las mujeres percibían el 75% de los ingresos masculinos, por trabajos iguales y la brecha se acentúa cuando se posee más educación, concluyéndose que no hay el mismo retorno que para los hombres. Respecto de lo laboral, la región presenta diversidad de criterios en edad mínima para trabajar, formas de contratación y derecho colectivo del

[13] CEPAL. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Panorama Social de América Latina 2002-2003. p. 9.

trabajo, siendo persistentes los problemas de cumplimiento de normas. (CEPAL, Panorama social de América Latina. 2002-2003, p.29)

Estas cifras son apenas una pequeña muestra de los resultados de la evolución y el desarrollo de la economía latinoamericana.

Los datos a nivel mundial son igualmente preocupantes: de cada 1000 nacimientos mueren 55; 70 de cada 1000 niños mueren sin alcanzar los cinco años. Para Colombia, las cifras tampoco son alentadoras: fallecen 18 niños de cada 1000 nacimientos y 22 de cada mil no llegan a los cinco años, el 8% de la población es analfabeta. (Disponible en internet en: Data & Statistics, World Bank Group. www.worldbank.org)

A medida que las organizaciones económicas han ido evolucionando en virtud a la tecnología, en forma paralela han ido ganando terreno en el contexto internacional. En tanto, pareciera que el Estado ha ido perdiendo su poder de otrora y que está resultando incapaz de dar solución a los problemas de la población. Noam Chomsky expresa:

> Las corporaciones son hijas de los estados, pero también son tiranías que no tienen que rendir cuentas de su gestión, por lo tanto en la medida en que se transfieren decisiones a estas corporaciones, los estados pierden capacidades, porque el único fin de ellas es aumentar sus ganancias con ayuda de la ley.
>
> Hace alrededor de cien años, los estados crearon las corporaciones y les cedieron derechos de personas naturales. Pero en realidad se trataba de "personas patológicas". Por ley se les exige a los que dirigen las corporaciones que sean absolutamente inhumanos. Por ley están obligados a tener como único objetivo, incrementar las riquezas de los accionistas. De hecho están obligados a oprimir y a explotar lo más posible a otras personas sin tener para nada en cuenta el bienestar de esas otras personas…[14].

En ese contexto, ¿qué responsabilidad recae en las organizaciones económicas?

[14] CHOSMKY Noam. La Responsabilidad intelectual .Entrevista, disponible en internet. En: La%responsabilidad%20intelectual%20de%Noam%20Chosmky.htm. Consultado el 22-06-04

Las empresas no han logrado contribuir a la equidad mundial, ni tampoco a la disminución de la brecha entre los habitantes. Por el contrario, los privilegios que resultan de sus enfoques economicistas donde la rentabilidad es el norte, ha ocasionado una desigualdad pasmosa que está generando problemas de violencia y criminalidad inesperadas en todo el orbe, particularmente en los países pobres, pero que en el largo plazo amenazan la supervivencia de la humanidad. Urgimos de empresas con enfoques diferentes; necesitamos cambios profundos en las organizaciones, para responder al nuevo entorno y para lograr que sean ecológicamente sostenibles. (Capra, 2000, p.135). Incluso llega a plantearse que el cambio organizativo requiere entender los procesos inherentes a todo sistema vivo, siendo este uno de los retos fundamentales de nuestro tiempo. Una característica clave de la vida es la emergencia espontánea de nuevo orden, según Capra:

> La apertura inicial a las perturbaciones del entorno es una propiedad fundamental de toda forma de vida. Los organismos vivos necesitan estar abiertos a un flujo constante de recursos (materia y energía) para seguir viviendo, del mismo modo que los flujos de materiales y energía son parte del proceso de producción de bienes y servicios. La apertura de una organización a nuevos conceptos, nuevas tecnologías y nuevo conocimiento constituye el indicador de su vitalidad, de su flexibilidad y de su capacidad para aprender[15].

Empresarios y directivos con su pensamiento rentabilista desconocen en la práctica la naturaleza de la vida, destruyéndola cada día, como está haciendo el sistema económico actual. Se utiliza acá el término rentabilista y no el malinterpretado "utilitarista" para significar la prioridad que se le da al beneficio económico, evitando confusiones, tal como lo advirtiera John Rawls sobre los términos utilidad y utilitarismo los cuales suscitan sugerencias lamentables que los críticos hostiles han explotado de buen grado, no obstante ser bastante claros para los estudiosos de la doctrina utilitarista (Rawls: 1997, p.28) y también para diferenciarlo del pensamiento original de Jeremy Bentham, fundador del

[15] CAPRA Fritjof. Las conexiones ocultas. Barcelon: Ed. Anagrama. 2002, p.157

"Utilitarismo", para quien el fin de toda actividad moral y toda organización social es lograr *"La Mayor Felicidad para el Mayor Número de Personas"* y luego J.S.Mill, con una concepción mejorada y más elaborada: "… La doctrina utilitarista mantiene que la felicidad es deseable, y además la única cosa deseable, como fin, siendo todas las demás cosas sólo deseables en cuanto medios para tal fin"[16].

Como teoría ética, el utilitarismo fue criticado por crudo y lleno de aparentes inconsistencias, pues se basa en consideraciones cuantitativas como reducir los motivos de la conducta al placer y al dolor. Y la moral al acto útil. Pero aún en nuestros tiempos tiene férreos defensores que, por el contrario, destacan como magna la obra de John Stuart Mill al confrontarla con las teorías éticas clásicas de los griegos, de Kant, o de otros autores reconocidos; es el caso de Esperanza Guisán (1995, p.153-158), quien además ve muy pocos adelantos en los críticos de Mill. Las bases teóricas de Mill se estudiarán más adelante, para hacer una reinterpretación de su obra, al retomar algunos conceptos de su otra gran obra "Sobre la Libertad".

Empresarios y directivos quieren asegurar un rápido y voluminoso incremento de las utilidades, independiente de lo que le suceda a los empleados o del impacto social y medioambiental. (Capra, 2002, p.167). Siguiendo a Noguera, proponemos un cambio de actitud o de eticidad, pasando del dominio al respeto, donde el conocimiento científico-tecnológico no siga su carrera utilitarista y de dominio, sino que tengan acciones responsables y respetuosas con la vida. (Noguera, 2002)

La situación en el mundo sigue siendo conflictiva y contradictoria. En septiembre de 2003 se reunió en México la Organización Mundial del Comercio, institución que marca la pauta en materia económica y las incidencias de las políticas de los países miembros respecto de la internacionalización y la globalización. Para el primer día de deliberaciones se oyeron voces disidentes, tal como lo expresó Koffi Annan al comenzar la cumbre:

[16] MILL, John Stuart El Utilitarismo: Un sistema de la lógica. Madrid: Alianza Editorial 1991, p. 89

> Nos dicen que el libre comercio ofrece oportunidades para todos y no sólo para unos afortunados", y agrega: "Los temas a menudo son técnicos, y no merecen habitualmente cobertura televisiva, como la guerra o el mal clima. Pero no nos equivoquemos: el daño es profundo, y las víctimas pueden contarse en miles de millones.
>
> Annan se refería a "los agricultores pobres, que en lugar de poder negociar su salida de la pobreza, son penalizados con nuevas barreras", o "los enfermos y los moribundos, cuyo sufrimiento ha sido prolongado innecesariamente por la falta de acceso a medicamentos esenciales baratos"[17].

La reunión de la OMC fracasó porque los países industrializados rehusaron aceptar las exigencias de las naciones en desarrollo para que redujeran fuertemente sus subsidios agrícolas.

En el contexto regional, el porcentaje de población que no cuenta con los ingresos necesarios con respecto a un valor que satisfaga requerimientos mínimos, conocido como línea de pobreza, LP, en Caldas pasó de 54.9% en 1997 a 61.3% en 2000, mientras en Colombia para el mismo período analizado, pasó de 50.3% a 59.8%. Asimismo, la población caldense cuyos ingresos no fueron suficientes para satisfacer los requerimientos nutricionales mínimos, denominada línea de indigencia, pasó del 16.7% al 20.7%, en tanto en el orden nacional el cambio fue del 18.1% al 23.4%. (Análisis Demográfico y Diagnóstico Social de Caldas). Respecto de Manizales, según la Encuesta Continua de Hogares, la tasa de desempleo de 2003 fue de 18.5% y un subempleo del 35.3%.[18]. Una esperanza de vida al nacer (1995-2000) de 70.32 años, el 10.2% de la población entre 7 y 17 años no asiste a la escuela, colegio o universidad, porque tiene que trabajar o buscar trabajo (12.9%), o sus padres no tienen dinero (16.8%), o no hay cupo (8.3%), o no les gusta (40%), o por otra razón (22%). Mueren 17 niños de cada 1000 niños; cerca de 5000 menores entre 7 y 17 años trabajan, por la situación económica difícil (43.2), para costear sus estudios (7.6%), para ayudar a los gastos de la casa (10.1%), porque el trabajo los forma (24.9%), porque los aleja de los vicios (5.9%), o por otra razón (18.4%). Los problemas

[17] Noticia Editorial. En: El Tiempo, Santa fe de Bogotá. (11 de septiembre de 2003); p. 1ª.
[18] DANE. Informe de Coyuntura Económica Regional Caldas. I Semestre de 2003. Banco de la República

que afectan a los adolescentes son: violencia (22.5%), droga (42.1%), alcohol, relaciones sexuales prematuras (12.9%), mal uso del tiempo libre (32.5%).[19]

Estas estadísticas, si bien reflejan la situación del país y del contexto latinoamericano, no son congruentes con las ideas y proyectos sobre Caldas departamento modelo o Manizales ciudad culta y ejemplar, Manizales Ciudad Educadora*, Manizales Ciudad Universitaria. En consecuencia, este trabajo se propone estudiar las relaciones existentes entre la filosofía y la ética empresarial, tomando en consideración importantes representantes de las empresas Manizaleñas, con las acciones prácticas de las organizaciones estudiadas, a la luz de los conceptos de la Responsabilidad Social Empresarial entendida como una nueva y necesaria manera de hacer empresa, para comprender porqué la ciudad presenta una situación tan problemática y cómo podríamos avanzar hacia el cambio.

El estudio se centra en el examen de la teoría existente sobre el tema, pero la práctica empresarial de Manizales, es punto de referencia para soportar las exploraciones y explicaciones del tema. El trabajo en conjunto, visto sistémicamente, como un todo, explora y da respuesta a la siguiente pregunta:

¿Por qué es viable la Responsabilidad Social Empresarial y qué componentes deben integrar una filosofía empresarial de Responsabilidad Social con enfoque ambiental?

A la pregunta de investigación se da respuesta con el desarrollo del capítulo sobre responsabilidad social empresarial, y el capítulo final, pero debe entenderse que a lo largo de todo el trabajo se van presentando los resultados de la investigación, mediante referencias a autores fuente, cuyos planteamientos y afirmaciones refutan la tesis sobre la inexistencia de responsabilidad social por parte de las empresas. Al tiempo, en el trabajo se presenta una posición opuesta a quienes consideran que no hay responsabilidad social por parte de las empresas, en el sentido que la responsabilidad social empresarial se evidencia

[19] DANE y CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES. Monografía Estadística de Manizales 2001.
* Manizales Eje del Conocimiento.

cada vez que el ente económico actúa y se relaciona con los diversos grupos de interés en su esfera de acción económica. La misma juridicidad de la empresa, por la cual adquiere una personalidad bajo el amparo legal y constitucional, que la convierte en sujeto de derechos y obligaciones, le imprime a la empresa un carácter de responsable que en ningún momento de su vida económica y legal puede eludir; hecho que se confirma cada vez que la empresa desarrolla su objeto social a través de variadas operaciones que de alguna manera comprometen sus decisiones, y que contemplan la posibilidad legal a los afectados por las operaciones de replicar y reclamar la responsabilidad de la empresa. Ahora bien, se dirá por parte de los contradictores de la responsabilidad social que tales situaciones pertenecen al ámbito de los contratos, a lo cual debemos advertir que la existencia de la empresa, su desarrollo y su realización, se dan en la esfera social de unos participantes que directa o indirectamente tienen que ver con la empresa y por ello se ven afectados por su actuación, como es el caso concreto del impacto sobre el medio ambiente ecosistémico, vale decir que el contrato existe como podrá examinarse en esta investigación.

Este trabajo tiene como objetivo general determinar y describir los componentes de una filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental, en el escenario de la complejidad. Para estos efectos, el trabajo debió identificar y describir los conceptos clave y determinantes de una empresa socialmente responsable respecto de: los trabajadores; la sociedad; el ambiente; las expectativas de rentabilidad. Igualmente, es objetivo proponer los parámetros de gestión de las empresas manizaleñas del siglo XXI, que se compaginen con una sociedad más justa, equitativa y solidaria, donde lo ambiental tenga importancia, en lo que sería la estructura de una filosofía de responsabilidad social empresarial.

El trabajo es un estudio exploratorio en el que se indaga sobre los lineamientos de la responsabilidad social empresarial tanto en la teoría como en la práctica y los elementos que configuran la filosofía empresarial de las empresas y dirigentes, para luego convertirse en un estudio de carácter explicativo que da cuenta por una parte de la filosofía empresarial que ha imperado y justifica por qué es viable la responsabilidad social empresarial. Por otra parte, determina cómo debe ser una empresa socialmente responsable. El trabajo tiene un

diseño no experimental de carácter transversal complejo, en cuanto que teoría, empresas, empresarios y demás grupos de interés han sido estudiados tal como son en la realidad, en el momento del estudio y considerando hechos ya cumplidos o pasados, donde se determinan diversas variables y se establecen relaciones complejas, lo que nos conduce a plantear los elementos que estructuran una filosofía empresarial de responsabilidad social.

El trabajo se llevó a cabo mediante el uso de tres técnicas fundamentales: la revisión documental, la aplicación de encuestas y cuestionarios a empresarios, directivos, trabajadores, consumidores, proveedores y académicos, considerados como grupos de interés, y dado el carácter de la investigación, la entrevista y la observación etnográfica, constituyeron medios que nos permitieron ampliar la percepción que poseen del tema los grupos de interés. Adicionalmente un mapa cultural y conceptual, construido con base en la información recolectada, que ubica elementos clave de la filosofía empresarial de responsabilidad social, complementa el conjunto del trabajo.

El trabajo se propuso construir una filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental, previa demostración argumentativa del por qué es viable la existencia y necesidad de la responsabilidad social empresarial, tarea académica que se intenta mediante la exposición, análisis y confrontación de los temas a la luz de la conceptualización de diversos autores que, con las opiniones del autor del trabajo, se van depurando con el fin de tomar los elementos teóricos en que se basa la propuesta como aparece en el capítulo siete En consecuencia, se estudian los diferentes componentes que deben integrar tal filosofía, a partir del análisis histórico de las diferentes perspectivas éticas de la humanidad, según los autores más representativos.

Los capítulos que constituyen esta tesis son:

1. Generalidades de la ética
2. Axiología para la Ética Empresarial
3. La empresa contemporánea tradicional
4. Ética Empresarial

5. La Responsabilidad Social Empresarial
6. Paradigmas y perspectivas filosóficas
7. Resultados y filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental
8. Conclusiones
9. Recomendaciones
10. Bibliografía

1. GENERALIDADES DE LA ÉTICA

En este apartado se examinan los conceptos de la ética desde varias perspectivas para contextualizar el trabajo y extraer los conceptos teóricos que mejor le aporten a la filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental que se pretende estructurar. No se concibe intentar una reflexión sobre el comportamiento empresarial que no examine inicialmente los fundamentos históricos de la reflexión acerca de la conducta del ser humano, más aún si entendemos que la empresa está al servicio de la sociedad, componente de la naturaleza ecosistémica.

Puede considerarse que una forma apropiada de entender la ética hoy, es partiendo de la reflexión sobre el comportamiento del ser humano en épocas remotas e ir interpretando sus cambios a través de los tiempos, asunto que se intentará de manera sintética tomando reconocidos autores que han abordado la historia de la ética en cuatro épocas (antigua, cristiana, moderna y contemporánea), autores que muestran que las acciones de las personas configuran su moral y la reflexión sobre esa moral es la ética. Partiremos de lo referido en los poemas homéricos, que pueden datar de los siglos VIII o VII antes de nuestra era, hasta llegar a los movimientos éticos de nuestros días, incluyendo el actor "naturaleza ecosistémica", factor que amplía la reflexión, al tratar de interpretar como han sido las relaciones no sólo entre humanos, sino entre ellos y la naturaleza.

1.1 ÉTICA ANTIGUA

Para Emilio Lledó, no sabríamos nada del ethos pasado sin la escritura, y **los poemas homéricos** permiten el comienzo de esa reconstrucción, donde la ética de la Ilíada va surgiendo de la peculiar situación en que los seres humanos se encuentran; el pólemos, la guerra, es el horizonte donde se proyecta todo lo que se hace. Expresa Lledó que los primeros modelos que presentan los poemas homéricos, permiten entrever el origen de esos términos fundamentales a toda ética: bien, mal, responsabilidad, obligación. Apunta Lledó

que, con los poemas épicos, los griegos empezaron a sentir, al lado de su propio tiempo humano, configurado por la necesidad, otro tiempo, configurado por el destino, por el poder, por la amistad, por el honor, por el valor, por la prudencia, por la generosidad. El análisis de Lledó entra en el campo de la valoración tan afín a la ética:

> La posibilidad de elección, por parte de Aquiles, supone ya el ascenso a una determinada perspectiva moral. Pero elegir implica, también, una fisura en el monolítico muro del destino y en la forma como éste se hace presente al hombre. Si Aquiles elige es porque encuentra la alternativa desde la que el vivir le ofrece los elementos suficientes para una "valoración". Elegir es valorar, establecer los criterios que nos proyectan hacia uno de los posibles caminos de la existencia…[20].

Antes de los primeros filósofos los seres humanos atribuían todo a unas fuerzas superiores a las que denominaban dioses, de múltiples formas, artífices de todo lo bueno o malo que sucediera.

Para **Heráclito (540 ac-480 ac)** de la escuela jonia, considerado fundador del pensamiento dialéctico, todo se produce mediante una lucha y de manera necesaria, con el fuego como elemento fundamental y origen del mundo material, expresando que el mundo es uno y no ha sido causado por ningún dios, ni por ningún hombre, sino que ha sido, es y será un fuego eternamente vivo, donde la ley fundamental del universo es un constante fluir, de allí su famoso "En el mismo río no es posible bañarse dos veces". O su sentencia según Clem.Strom.v 105: "Este mundo, el mismo para todos los seres, ninguno de los hombres ni de los dioses lo creó, sino que fue, es y será siempre fuego siempre vivo, que enciende con medida y se apaga con medida."[21].

Augusto Ángel Maya considera que por fidelidad al ser humano mismo y a su historia trágica, se debiera recuperar el pensamiento presocrático para la construcción de una visión ambiental del mundo, dada su capacidad para cambiar de rumbo conceptual en que

[20] LLEDÓ, Emilio. El Mundo Homérico. En: Historia de la Ética. Tomo I. CAMPS, Victoria. Barcelona: Crítica, 2002. p. 21
[21] HERÁCLITO, 1985. La sabiduría Presocrática. Madrid: Ed.Altamira S.A. p. 39

abandonan los mitos y valor para hacer un examen desnudo y desencantado de la realidad intramundana; por lo que, quien busque recuperar los valores terrenos, tanto de la naturaleza, como de la persona misma, encontrará en los presocráticos orientaciones sorpresivas y nuevas fuentes de inspiración (Ángel Maya, 2000, p.5)

En su análisis sobre **los Sofistas** Carlos García Gual (2002, p.35), los considera hombres cultos de la Grecia de entonces y los propagadores de la cultura, como maestros cultos del manejo del pensamiento, prueban lo que afirman y llenan de asombro a los griegos porque saben probarlo todo y tenían respuesta para toda pregunta y puntos de vista generales para todos los intereses de contenido político y religioso. García Gual (2002, p.36) cita a Cicerón quien manifestó que "*Fue Sócrates el primero que hizo descender a la filosofía del cielo y le buscó acomodo en las ciudades, e incluso la introdujo en los hogares, y la obligó a meditar sobre la vida y las costumbres, sobre los bienes y los males"*. Expresa García Gual que los sofistas fueron los primeros teóricos de algunas disciplinas que luego perfeccionaron científicamente Platón, Aristóteles y los alejandrinos; que los sofistas insistieron en que la naturaleza había hecho a los hombres iguales, y vieron en la común naturaleza racional un vínculo de humanidad y una base para la concordia, que podía lograrse mediante un pacto aconsejado y dirigido por los mejores en saber y consejo.

Para **Protágoras (480 a.c. - 410 a.c.)** el progreso se basa no sólo en la capacidad técnica de los hombres, sino en su sentido de la moralidad, que ha permitido el desarrollo de la vida política y la convivencia ciudadana, sentido moral que comprende pudor y justicia, fundamento básico para la convivencia y, por tanto para la civilización y que le fue participado a todos, sin excluir a nadie. Protágoras lanza la proposición "El hombre es la medida de todas las cosas, de las que son en cuanto son, de las que no son en cuanto no son" y que según García Gual tiene una enorme trascendencia para la ética y la política, pues si el ser humano es la causa de todos los valores y si lo que le parece a cada uno es su verdad, la convivencia habrá de basarse en un acuerdo y consenso; o según Gagin la afirmación es una incitación a pensar que el individuo es sólo juez de lo que le conviene, en la práctica, un riesgo de egoísmo, de lucha entre las diferentes aspiraciones individuales, un

riesgo de anarquía, de desorden social, con el triunfo del más fuerte, el mejor. (Gagin: 2003, p.54).

García Gual, cita a Critias, de la segunda generación sofista, para quien, en un tiempo la vida de los humanos era sin ley y bestial, no había premio para los honrados, ni castigo para los malvados, por lo que se inventaron leyes sancionadoras para que la justicia fuera señora dominara la insolencia y como las leyes sólo impedían la comisión pública de delitos, para los cometidos en secreto, algún hombre astuto y sabio promovió por primera vez el temor a los dioses, que todo lo veían, con otros conceptos clave de la ética, veamos:

> Por esta razón fue introducida la divinidad, que es un espíritu floreciente de vida inagotable, que con su mente percibe y ve, piensa y domina todo, dotado de naturaleza divina. El dios podrá ver y sentir todo lo que dicen y hacen los mortales.
> Aunque en secreto trames algo malo, eso no les pasará oculto a los dioses, porque es clarividente su inteligencia. Por medio de tales discursos introdujo (el sabio legislador) la más seductora de las doctrina, ocultando la verdad bajo un relato engañoso. Decía que los dioses habitaban allá donde sabía que podían impresionar más a los hombres, donde sabía que tienen origen los temores de los mortales y los afanes de su vida miserable, en esa alta bóveda celeste, allí donde veía que surgen los rayos, las terroríficas detonaciones de los truenos, el estrellado rostro del cielo, versátil obra del Tiempo, sabio artífice, allí, por donde cumple su curso la fulgente masa del sol y de donde desciende a la tierra la lluvia. Tales temores infundió en torno a los hombres. Con ellos y con ese hermoso parlamento introdujo la divinidad y la situó en un lugar adecuado, y mediante leyes extinguió la ilegalidad… Así, según creo, en un principio hubo alguien que indujo a los mortales a creer que hay una especie de dioses[22].

El contenido del texto precedente guarda una destacada pertinencia y compatibilidad con las apreciaciones que sobre la religión expresan Engels y Marx, como en "Ludwing Feuerbach y el fin de la filosofía clásica alemana" en que Engels manifiesta: "La religión

[22] GARCÍA, G., Carlos. Los Sofistas y Sócrates. En: Historia de la Ética. CAMPS, Victoria. Barcelona: Editorial Crítica, 2002. p. 65

nació en una época muy primitiva, de las ideas confusas, selváticas, que los hombres se formaban acerca de su propia naturaleza y de la naturaleza exterior que los rodeaba"[23].

Augusto Ángel Maya cree que es fácil caer en idelogías que consideran el mito mucho más cercano a la realidad del universo, que el pensamiento racional, pues hay un cálido acercamiento a la tierra cuando se la cubre con el manto del mito y quizá más respeto hacia ella, al sentirla como una madre fecunda en su constante actividad y no como simple mecanismo regido por leyes, expresa que se requiere que no todos los mitos son buenos ambientalmente, pues Zeus, Apolo o Atenea no eran dioses que protegieran el medio ambiente. Respecto de los sofistas, Ángel Maya considera que hay similitud en las inquietudes de nuestro tiempo con el pensamiento de aquellos:

> …¿Qué significa ser sofista? Como lo planteaba Protágoras, consiste en educar a todos los ciudadanos en el diálogo de la convivencia. Es una frase que suena muy moderna, pero olvidamos fácilmente que los sofistas fueron los primeros en deletrearla y en implantarla en el corazón de la cultura griega. Esta educación se diferencia substancialmente de cualquier tipo de imposición dogmática. El sofista parte del presupuesto de la diversidad: diversidad de formas de vida, diversidad de pensamiento, diversidad de gustos culturales.
>
> Esa es quizás la única manera de entender la democracia. Todavía tenemos que aprender que la vida florece en múltiples acepciones. Ni el ecosistema ni la cultura pueden reducir su potencial genético. El futuro depende de que el hombre siga conservando el valor de la multiplicidad. El ideal que se debería fijar la historia no es, por tanto, llegar a la unidad, llámese dios o verdad metafísica, sino favorecer la multiplicidad de la vida en todas sus expresiones[24].

Al estudiar a **Sócrates (470 a.c.-399 a.c.)**, García Gual manifiesta que Sócrates busca el saber, mediante la dialéctica, raíz de su divergencia metódica respecto a los sofistas, con su "Sólo sé que no sé nada", congruente con la máxima délfica "conócete a ti mismo", insiste

[23] ENGELS, Federic. 1970. Ludwin Feuerbach y el fin de la filosofía clásica alemana. Bogota: Ed. Prgoreso. 1970. p. 48

[24] ÁNGEL MAYA, Augusto. La razón de la vida 2: los sofistas. Manizales: Universidad Nacional, 2001. p.65

Sócrates en lo esencial y auténtico del conocimiento propio, proponiendo como tarea fundamental de las personas el cuidado del alma. Mientras los sofistas ofrecen un saber, Sócrates lo busca. Sócrates es fuente del fundamento ético en cuanto le tocó hacer personalmente su defensa –aunque infructuosa- de las acusaciones que lo condenaban a muerte, en cuanto que todos sus argumentos apuntaron a develar la verdad, concepto que ayudará a los jueces en la determinación de justicia, tal como puede apreciarse en "Apología de Sócrates" de Platón y que se confirma en "Critón" del mismo Platón, en múltiples pasajes, como este:

> Así pues, no se debe devolver injusticia por injusticia ni hacer daño a hombre alguno, ni aún en el caso de que recibamos de ellos un mal, sea el que fuere. Y ahora, Critón, ten cuidado, no sea que al reconocer esto lo hagas en contra de tu opinión. Te lo digo porque sé que los de este parecer son y serán pocos. Por otra parte, no tienen un común criterio los creen así y los que piensan de modo contrario, y por fuerza se desprecian mutuamente, al considerar los unos el sentir de los otros. Reflexiona, pues, también tú con mucha atención si estás de acuerdo y opinas igual que yo, y, en caso afirmativo, comencemos a discutir, partiendo de ese principio, o sea de que en ninguna ocasión el obrar injustamente, el devolver injusticia por injusticia y el defenderse del daño que uno recibe, motivando a su vez un perjuicio, son modos rectos de obrar. ¿O tal vez te apartas de ese principio y no quieres convenir con ello? Yo, por mi parte, opino así desde hace mucho tiempo y así sigo haciéndolo hoy; pero si la cosa te parece de otro modo, dímelo, explícamelo. Mas si te mantienes en lo que en anteriores ocasiones sosteníamos, escucha lo que sigue[25].

Comportamiento, verdad y justicia, serán conceptos clave para la ética, que Sócrates cultivó por medio del método llamado "Mayéutica", por el que lograba que su interlocutor llegara a descubrir sus propias verdades, es decir, la discusión supera la escritura. De allí que Sócrates pasara gran parte de su vida en los mercados y plazas públicas de Atenas; como dice Francois Gagin, Sócrates marca un hito definitivo en el pensamiento humano al promover el cuidado de sí como ser moral, algo que los filósofos posteriores trataron de superar al proponer unas definiciones de la virtud y el bien, caso de Platón y Aristóteles, o

[25] PLATÓN, Critón o del deber. Madrid: Ediciones Orbis S.A. 1979. p. 75

regularon a través de una ascesis dogmática, caso de los estoicos; Sócrates aspira a fundar racionalmente la moral con verdaderas preguntas y gracias al "conócete a ti mismo" que es el cuidado del alma (Gagin: 2003. p.43, 47).

Respecto de **Platón (427 a.c.-347 a.c.),** García Gual apunta que lo que Sócrates trató de hacer mediante el trato personal y los coloquios directos, Platón trata de ampliarlo mediante sus diálogos escritos, y su gran obra literaria, tan importante en lo ético como en lo político. Sócrates había demostrado, con su escepticismo y su valor personal, que los conceptos morales están más allá de las valoraciones tradicionales; que el individuo con su razón es la base verdadera de una ética autónoma. Platón edificará su teoría de las ideas, prosiguiendo el camino socrático hacia valores absolutos en una ética que intenta trascender los condicionamientos históricos. Para García Gual quien haya advertido la intención educativa de Platón, con su teoría de un conocimiento idealista y una ética orientada hacia valores absolutos, no se extrañará de que el filósofo rechace todo relativismo y liberalismo; según Platón, los hombres no son todos iguales, ni mucho menos. Unos han nacido para ser filósofos, otros para guerreros y otros para trabajadores; los símiles de la República sobre el sol y la Idea del Bien, sobre la línea segmentada y el mito de la caverna, exponen plásticamente su tesis de la superioridad en el conocimiento de unos pocos, como la base del derecho al poder. En obvia alusión a Protágoras, Platón proclama la objetividad de los valores con base en lo divino: "La divinidad, ciertamente, ha de ser para nosotros la medida de todas las cosas, y mucho mejor que cualquier hombre, como algunos afirman".

El sistema filosófico y su método de exposición hacen de Platón uno de los filósofos más influyentes en toda la historia de occidente. Para que la ética se genere en una ciudad-estado, debe estar basada en la justicia y en la recta razón de un hombre que sea sabio y justo. Este hombre debe tener las cualidades necesarias para poder cimentar un gobierno, no proporcionadas por sus impulsos corpóreos, o por las pasiones que lo dominan, sino por la razón que da los parámetros para levantar a un hombre lleno de virtudes y de sabiduría. Desde la opción de un hombre sabio y justo se abre la oportunidad para una forma de estado equitativo entre los hombres y la posibilidad del desarrollo ético.

En relación con **Aristóteles (383 a.c. -322 a.c.)**, otro de los filósofos de gran importancia en toda la historia, alumno de Platón y preceptor de Alejandro Magno, su sistema ético se da en torno a la idea del fin último, que sería la felicidad, o sea una ética del bien; su moral se basa en la felicidad, el bien supremo y la justicia en la vida, como su fin. Ahora bien, la felicidad se consigue mediante la virtud (areté, excelencia). La diferencia de la reflexión ética de Aristóteles respecto de su maestro Platón radica en que la ética Aristotélica es más práctica y está relacionada con la responsabilidad.

En sus dos tratados de ética, la Ética de Eudemo y Ética a Nicómaco, Aristóteles define la felicidad como una actividad que concuerda con la naturaleza específica de la humanidad; el placer acompaña a la felicidad pero no es su fin primordial; la felicidad resulta del único atributo de la razón, y funciona en armonía con las facultades humanas. Las virtudes morales son hábitos de acción que se ajustan al término medio, el principio de moderación, y han de ser flexibles debido a las diferencias entre la gente y a otros factores condicionantes.

La interacción del individuo con otros hace que el hombre tenga una normativa que lo conduce a mantener un equilibrio entre el vicio y el defecto. Cada hombre debe alcanzar en la vida la felicidad, como bien. Pero, para lograr la felicidad hay que determinar en donde se encuentra la verdadera felicidad, porque algunos seres humanos limitan la felicidad a los placeres, a los honores o la contemplación, lo cual es totalmente equívoco, pues la verdadera felicidad es la construcción de un camino hacia el bien supremo. Para ser totalmente felices hay que seres prudentes, justos y sabios, en todas las acciones cotidianas, es decir que para cada momento en la vida se analiza cual puede ser el punto medio entre el exceso y el defecto, al encontrarlo se es prudente en la acción que ocurre, y esta determinación de la acción prudente hace que se erijan sabios y por consiguiente felices.

Por tanto, la felicidad no se hace individual sino colectivamente según la normativa que se haya establecido en una comunidad. Entonces, una persona ética es: prudente, sabio y

justo, que mide las consecuencias en las actividades diarias de la vida y mantiene un género de vida en la razón, la cual es guía perfecta para conseguir los bienes.

En los siglos III y II antes de nuestra era **los Estoicos**, llamados así por las palabras Stoá Poikílé (Pórtico de las Pinturas), estructuran una filosofía que se mantuvo en escena por cinco siglos, cuya fundación se atribuye a **Zenón (334 - 262 a.c.)**. Según García Borrón (2002, p.211) la noción zenoniana resultó, en buena medida, de una recuperación de la noción heraclitea, la idea determinante del lugar del ser humano en el mundo, un impulso real para la actividad natural, el dinamismo de la energía siempre viviente que es este mundo; y para la persona que toma conciencia del logos del que participa, un impulso real para la acción. Zenón recibió de sus antepasados la división de la filosofía en lógica, física y ética y su insistencia en que cada una recibe su sentido y su base de la anterior y cada una ha de entenderse con vistas a las siguientes, pues el objetivo final ético, que es regular la conducta como es debido, debe tener una base lógico-natural. Los estoicos son los primeros en aplicar el término libre a la condición moral y recordar que el nombre designaba originariamente la condición social de no esclavo.

El estoicismo se fue renovando con los años; Posidonio, por ejemplo, renueva la ética propiamente con una ordenación de los deberes en la que la ética social predomina sobre la individual; el carácter práctico de la ética se reafirma en el sentido de que el sabio, sin considerarse cumplido en la contemplación y la ciencia, ha de darse una actividad determinada al servicio de la comunidad, inspirado en la moralidad y no tanto en la política. Ya en el estoicismo del imperio romano, la vida según la naturaleza consiste en el ejercicio de las virtudes, que culminan en el amor a los seres humanos y dentro de esta filantropía, en deberes especiales con la familia y la equiparación de mujer y hombre, considerando sus diferencias. Para **Epicteto (50-138**) el ser humano debe aceptar su condición y no querer lo que no depende de él, ni sufrir por lo que acontece según ley natural. En **Marco Aurelio (121-180**) el Emperador, tuvo en el estoicismo el más fiel exponente de su moral. Para él la muerte no es otra cosa que un cambio de estado que agrada a la naturaleza del todo, formamos parte de un mismo cuerpo político y estamos hechos para la cooperación, el

principal deber en el mundo de las personas es pensamiento justo y acciones para la comunidad; Marco Aurelio agradece a sus maestros que le enseñaran a ser siempre ecuánime, en los dolores agudos, en la pérdida de los hijos, en las grandes enfermedades, a no haber presentado nunca ni la apariencia de cólera u otra pasión, sino ser, en todo, máximamente imperturbable.

Los estoicos y especialmente Cicerón, formularon los primeros principios explícitos del derecho natural, con una concepción determinista del cosmos, cuyo tema central es la unidad y por tanto la interconexión de todas las cosas, donde la naturaleza humana es parte del orden natural. (Buckle, 1995, p.238).

Por el 300 a.c. el estoicismo tiene como escuela rival al epicureísmo, escuela también naturalista, que trata de vivir de acuerdo a la naturaleza, lo que significa tomar la sensación como sólo criterium gnoseológico, en sentido sensualista y ético, en sentido hedonista. Manuel Fernández-Galiano, comenta sobre **Epicuro (341 a.c. 270 a.c.)** que

> No, no es ciertamente fácil sentar criterios firmes ni sobre la personalidad en parte contradictoria de Epicuro ni sobre la solidez de sus principios cosmogónicos ni aún sobre las peculiaridades más chocantes de su Ética. Fue en todo caso, si no un liberador, porque la Humanidad sigue más aterrorizada y aprisionada que nunca por ambiciones, miedos y constricciones religiosas, políticas y sociales de toda clase, sí un importante filósofo que intentó honestamente plantar jalones constructivos en una moral del individuo más cercana a la realidad del mundo que las especulaciones idealistas de otros sistemas[26].

Epicuro desarrolló un sistema de pensamiento que identificaba la bondad más elevada con el placer, sobre todo el placer intelectual y, al igual que el estoicismo, abogó por una vida moderada, incluso ascética, dedicada a la contemplación; los seguidores del epicureismo buscaban alcanzar el placer manteniendo un estado de serenidad, eliminando todas las preocupaciones emocionales y consideraban las creencias religiosas como perniciosas

[26] FERNÁNDEZ, Galeano, Manuel. Epicuro y su jardín. En: Historia de la ética. Tomo I. CAMPS, Victoria. Madrid: Ed.Crítica. 2002. p. 26

porque preocupaban al individuo con pensamientos perturbadores sobre la muerte y la incertidumbre de la vida después de ese tránsito.

Según George Lukas, el Epicureismo es reivindicado por Marx cuando manifiesta que como negador de dioses y liberador del temor a Dios queda por encima de los escépticos, por el contrario Hegel consideraba la Stoa y el epicureismo sólo momentos secundarios del desarrollo de la filosofía helenístico-romana. Lukas nos recuerda que Marx se doctoró mediante un estudio de Epicuro y Demócrito, y apunta:

> Marx muestra que Demócrito no conoce sino la necesidad estrictamente mecánica y por eso niega la casualidad, mientras que la filosofía de Epicuro contiene atisbos de un concepto dialéctico de la casualidad, que le abre al hombre el camino hacia la libertad. Igualmente aguda es la divergencia en lo relativo al tiempo. En la filosofía de la naturaleza de Demócrito, el tiempo no tiene absolutamente ninguna importancia. En Epicuro por el contrario el tiempo es "la mutación de lo finito, en cuanto mutación, e igualmente es el tiempo la forma real que separa el fenómeno de la esencia y lo pone como fenómeno, en cuanto lo relaciona con la esencia[27].

Según Esperanza Guisán, para Epicuro, como para Platón y Aristóteles, el placer implica sabiduría y excelencia, y la sabiduría y la excelencia son la fuente más profunda del placer, por lo que no es atinado calificar y etiquetar a Epicuro como "hedonista". (Guisán: 1995, p.129)

1.2 ÉTICA CRISTIANA

Pasemos ahora al **Cristianismo y la filosofía moral cristiana** que, según José Gómez Caffarena (2002, p.284), se caracteriza por su concepción de Dios y su oferta de salvación mediante Jesús, con determinadas actitudes y conductas morales en la sociedad humana, siendo el amor la clave de la dimensión moral del cristianismo, así, quien actúa por amor a los otros seres humanos habrá de preguntarse siempre por los fines concretos que cada otro

[27] LUKAS, Georg. El pensamiento del joven Marx. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.1986.p.16

se propone, así como por los medios más aptos para llegar a ellos; siendo el reinado de Dios, el motivo que Jesús pone para su exigencia moral.

El mensaje cristiano se nos ha trasmitido dogmáticamente generación tras generación, con la participación del aparato educativo en un marco de relaciones iglesia-estado que le ha favorecido en el caso colombiano, aunque a partir de la constitución de 1991 no presenta al catolicismo como la religión del pueblo colombiano, sino que consagra el pluralismo o por lo menos esa posibilidad.

En la Edad Media, en el período pre-escolástico se da una concepción intuicionista del pensamiento moral con **San Agustín (354-430**), ya que sólo quien hizo al ser humano puede ilustrar a éste con verdad sobre el fin que le hace feliz. La vida feliz es la razón de la filosofía, pero la causa de la vida feliz es Dios (Saturnino Alvarez T. en Historia de la Ética, 2002), y la conciencia es una facultad innata que revela la ley moral de Dios inscrita en el alma de las personas; idea de la conciencia como purificación moral que determina una huída del alma lejos del mundo, originaria de Platón en la República; pues el amor atrae a un alma hacia Dios igual que el peso atrae un cuerpo hacia la tierra y como Dios está encima de todo, la dirección de atracción es hacia arriba, así el movimiento de la gracia se convierte en la huída del alma lejos del mundo. Haldane manifiesta que los autores de la antigüedad clásica, del período patrístico y de la edad media temprana y tardía, utilizan a menudo la expresión derecho natural (ius naturale) para referirse a principios considerados rectores de la conducta humana distintos de los originados en la legislación humana, siendo una de las concepciones de tal derecho natural el conjunto de normas legisladas por Dios y llevadas a la humanidad como el decálogo de Moisés y mediante la revelación proporcionada a los individuos mediante su aplicación de la conciencia. (Haldane, 1995, p.204-212)

Con **Santo Tomás de Aquino (1223-1274),** el filósofo y teólogo de máxima importancia de la escolástica, el objeto del conocimiento práctico es fundamentalmente la ética o filosofía moral, entendida como la consideración de las operaciones humanas en cuanto

ordenadas entre sí y al fin, ética teleológica, una moralidad que comprende tres clases de virtudes: intelectuales, morales y teologales, las teologales específicamente cristianas (fe, esperanza y caridad), y las primeras, prudencia, justicia, fortaleza y templanza; su fin es llegar a Dios por medio de la vida en caridad. Para Tomás de Aquino el primer principio del pensamiento sobre la conducta es que hay que hacer y perseguir el bien, y evitar el mal.

Tomás de Aquino concibe la teoría ética Aristotélica como una filosofía pagana porque no se funda en el saber verdadero, el cual es Dios, por lo que decide darle el fundamento necesario, tomando la ética Aristotélica, tan cercana a las acciones del ser humano, y una influencia religiosa árabe, por ello la economía felicitaria del cristiano se entenderá uniendo esos dos paradigmas: pensando proféticamente el eudemonismo griego y espiritualmente el mesianismo judío. El naturalismo de los filósofos es interpretado a la luz religiosa, y el historicismo de los israelitas a la luz de la eterna verdad. El nuevo punto de vista es una economía felicitaria de salvación en Dios.

Con la concepción ética Tomista, se determina que la persona ética debe tener claro que es un ser dotado de razón, y con ello puede mantener una vida moral ejemplar, siempre y cuando haya sido la razón la que rija las pasiones del ser humano. Para que la persona conozca que la razón es la que ordena y gobierna, debe descubrir que el mundo tiene un orden, y este orden surge de la divinidad, bien supremo al que debe anhelar la persona, porque esta divinidad al poseer razón, tiene una sabiduría infinita y eterna, la cual otorga al ser humano la razón y las facultades necesarias para entender qué y por qué está en el mundo. Así, el telos aristotélico de vida humana gozosa y sabia se trastoca hacia la búsqueda de la felicidad en la contemplación divina transmundana, donde el fin del mundo sigue siendo la felicidad, que es beatitud, es ver a Dios (Guisán: 1995, p.132).

De acuerdo con Mill la moral cristiana no fue obra de Cristo, ni de los apóstoles, sino obra posterior, gradualmente edificada por la Iglesia católica de los primeros siglos. Mill declara en forma contudente que la humanidad tiene una gran deuda con el cristianismo, pero que su ideal es negativo más que positivo, pasivo más que activo, inocencia más que nobleza,

abstención del mal más que persecución del bien, donde predomina más el "no harás". Además:

> Tiene la esperanza en el cielo y el temor del infierno como los móviles indicados y propios de una vida virtuosa; queda en esto bastante por debajo de los mejores entre los antiguos y hace lo necesario para dar a la moralidad humana un carácter esencialmente egoísta, separando los sentimientos del deber en cada hombre de los intereses de los semejantes, excepto cuando un motivo egoísta lo lleva a tenerlos en cuenta. Es, esencialmente, una doctrina de obediencia pasiva; inculca la sumisión a todas las autoridades constituidas, las cuales, en verdad, no deben ser activamente obedecidas cuando ordenan algo que la religión prohíbe, pero que no deben ser resistidas, y mucho menos rebelarse contra ellas, por grande que sea la injusticia que cometan con nosotros[28].

Pero dejemos un poco la teología y veamos la práctica cristiana cotidiana, como la viven la mayoría de los creyentes en un país como Colombia. Se tiene como marco de referencia moral el decálogo de los mandamientos, los sacramentos, las enseñanzas bíblicas y la palabra de Dios transmitida por medio de la celebración eucarística, la misa. Aunque en las últimas décadas ha habido apertura hacia otras concepciones religiosas, el cristianismo sigue marcando la pauta en la educación en el hogar y en la formación básica. Aún en las universidades públicas se tiene un espacio asignado para la iglesia católica, con su capellán y en los actos públicos es notable la presencia de la autoridad católica, obviamente más notorio en las universidades confesionales las cuales, desde su misión, determinan sus bases cristianas, lo que de alguna manera limita en parte la libertad de cátedra. Ahora bien, el ciudadano común y corriente se declara públicamente cristiano, pero en círculos más cerrados presenta serias contradicciones en su concepción religiosa cuando enfrenta su saber cristiano a temas de algún orden histórico y científico, tales como el origen del universo, el origen del planeta, el origen de la vida, el origen del ser humano, la razón de ser de la vida, la muerte, el origen de las religiones, en fin, temas que con sus conocimientos y bases cristianas no ha podido superar con suficiencia académica y científica.

[28] MILL, John Stuart. Sobre la libertad. Madrid Ed. Altamira S.A. 1985. p. 85.

No podemos dejar de comentar, así sea someramente, la vinculación atroz que ha tenido la violencia y la injusticia, a través de la historia, con el cristianismo, con la época de las cruzadas, los reinados papales, la inquisición. Por no aceptar completamente la "verdad cristiana" fueron quemados Giordano Bruno (1548-1600), Juana de Arco (1412-1431), Miguel Servet (1511-1553), Juan Huss, reformista religioso, quemado en la hoguera por hereje en 1415, en tiempos cristianos en que creyeron legitimada la guerra por diferencia de religión, que tuvieron por religiosamente obligatoria la muerte del hereje, que impidieron la libre expresión y la libre elección de un modo religioso o ateo de entender la vida (Cortina, 2003, p.199).

1.3 ÉTICA MODERNA

Con la respuesta que Kant hace a la pregunta ¿qué es la ilustración? se confirma la importancia y significado de una época que tal vez aún no termina y cuyo debate se mantiene: la modernidad. La ilustración es la salida del ser humano de su condición de menor de edad de la cual él mismo es culpable, minoría como incapacidad de servirse de su propio entendimiento en forma autónoma; "¡Ten valor de servirte de tu propio entendimiento! Es, pues, la divisa de la ilustración", (Kant: 1760, p. 5), algo así como "¡Atrévete a pensar!".

Doscientos años después de Kant, Michel Foucault interpretará que la ilustración no es solamente el proceso mediante el cual los individuos verían garantizada su libertad personal de pensamiento, sino cuando el uso universal, libre y público de la razón se superpone a su uso privado, sugiriendo que se podría contemplar la modernidad más como una actitud que como un período de la historia (Foucault 1960, p. 22).

En el ensayo "Modernidad: un proyecto incompleto" Jurguen Habermas sienta sus puntos de vista como aporte al debate modernidad-postmodernidad, de gran importancia contextual para los conceptos éticos que se estudiarán en esta sección. Habermas expresa que el término "moderno" fue usado por primera vez a fines del siglo V, para diferenciar el presente cristiano, del pasado romano pagano, así, el término expresó la conciencia de una

época que se mira a sí misma respecto del pasado, como un paso de lo viejo a lo nuevo; pero, lo que distingue lo moderno es lo nuevo, que se supera y se vuelve obsoleto con otra novedad de estilo que le sigue, donde el estilo puede pasar de moda y lo moderno conserva el secreto de lo clásico, conservándose en el tiempo. Para Habermas. "El proyecto de modernidad formulado por los filósofos del iluminismo en el siglo XVIII se basaba en el desarrollo de una ciencia objetiva, una moral universal, una ley y un arte autónomos y regulados por lógicas propias. Al mismo tiempo ese proyecto intentaba liberar el potencial cognitivo de cada una de estas esferas de toda forma esotérica"[29], pero las ideas del siglo XX han conmovido esa aspiración, con la autonomía de segmentos manipulados por especialistas y escindidos en la hermenéutica de la comunicación diaria. Se debe retomar el proyecto de la modernidad, aprender de los errores de programas extravagantes que intentaron negar la modernidad, así, el mundo vivido deberá ser capaz de desarrollar instituciones que limiten la dinámica interna y los imperativos de un sistema económico casi autónomo.

Con esa brevísima introducción veamos entonces los autores más reconocidos de la modernidad. Con **René Descartes (1596-1650),** principal representante del racionalismo, comienza la filosofía moderna, con una autonomía absoluta de la filosofía y la razón frente a las autoridades religiosas o civiles tradicionales. Nuestros conocimientos válidos y verdaderos sobre la realidad no proceden de los sentidos, sino de la razón, de nuestro entendimiento. Descartes concedió poco valor al saber histórico, queriendo encontrar y aplicar el método adecuado para la búsqueda de la verdad, que lo capacitara para demostrar verdades en un orden racional y sistemático, independientemente de que antes hubieran sido conocidas o no. La construcción de tal sistema debe fundamentarse sobre una verdad absolutamente cierta, para lo cual debe eliminarse todo aquello que admita la menor posibilidad de duda, esto viene a ser la duda como método.

Descartes tiene como objetivo salvar la autonomía del alma respecto de la materia, por lo que afirma que alma y cuerpo, pensamiento y extensión constituyen sustancias distintas. Significa que Descartes separa el alma del cuerpo, al considerarlas sustancias autónomas e

[29] HABERMAS, Jurguen. Modernidad: un proyecto incompleto. Buenos Aires: Revista Punto de Vista, 1998. p.8

independientes, agudizando el conflicto entre pasiones y tendencias naturales y las partes inferior y superior del alma.

Descartes es fuente del controvertido filósofo Spinoza, pero éste le da un tratamiento diferente al dualismo alma y cuerpo. Esperanza Guisán apunta que el planteamiento de **Baruch Spinoza (1632-1677)** difiere notablemente del kantiano, al compartir las tesis de los ilustrados griegos y pensadores herederos de la ilustración francesa y escocesa, donde es clave de la humanidad, prevenir y evitar las pasiones insolidarias y expandir las solidarias de forma que se logre la utilidad de todos en lugar de la particular (Guisán: 1995, p.134). Para Spinoza alegría y tristeza son las dos pasiones fundamentales de las que se derivan todas las demás; en la alegría se pasa de una perfección menor a una mayor, siendo una expansión de nuestro ser; en tanto en la tristeza se pasa de una perfección mayor a una menor, dándose un repliegue de nuestro ser; de allí que las pasiones alegres sean siempre buenas, se da el éxito del ser; y las pasiones tristes son siempre malas, son el fracaso de nuestro ser. En Spinoza se da una concepción ambientalista, con influencia estoica, al contemplar un Dios totalmente identificado con la naturaleza, donde el conocimiento de la realidad es una condición previa para conocer la naturaleza humana y saber cómo alcanzar la felicidad que nos corresponde, y esta se alcanza cuando el alma o sea nuestro entendimiento, consigue un conocimiento claro y distinto de las cosas; pues para Spinoza la libertad consiste en el conocimiento cada vez más profundo del orden natural y en la aceptación racional de sus procesos. En la presentación de la tercera parte de su Ética, “Del origen y de la naturaleza de las afecciones” notamos su clara identificación, con la filosofía naturalista:

> La mayor parte de los que han escrito sobre las Afecciones y sobre la conducta de la vida humana, parecen no tratar de cosas naturales que se siguen de las leyes comunes de la Naturaleza, sino de cosas que están fuera de la Naturaleza. Se diría, que perciben al hombre en la Naturaleza como un imperio en otro imperio. Creen, efectivamente, que el hombre perturba el orden de la Naturaleza en vez de seguirle, que tiene sobre sus propias acciones un poder absoluto y sólo toma de sí mismo su determinación. Buscan la causa de la impotencia y de la inconstancia del hombre, no en la potencia común de la

> Naturaleza, sino en no sé que vicio de la naturaleza humana y, por ese motivo, se lamentan o se burlan de ella, la desprecian o, lo que es más frecuente, la aborrecen; el que censura con más elocuencia o mayor sutileza la impotencia del Alma humana es considerado como un ser divino[30].

Spinoza afrontó con valor los riesgos de su época y sufrió la persecución por sus ideas. Ángel Maya lo narra así:

> Spinoza no hizo otra cosa que formular sin temor todas las conclusiones que la ciencia moderna aportaba al campo de la filosofía. Se trata de una revolución ideológica que la cultura no estaba en disposición de aceptar. Ante todo, era necesario transformar la imagen de dios, que ya no podía seguir considerándose como un ser libre y creador, sino como una causa necesaria e inmanente. En segundo lugar, había que hacer regresar al hombre al sistema de la naturaleza, con todas las consecuencias que ello pudiese acarrear para la ética o la política. Ello significaba retornar a una explicación integral del hombre, quien no podía ser dividido entre materia y espíritu. Dentro de un mundo determinístico no puede haber un principio libre de acción, sea humano o divino[31].

El discurso de Spinoza es acallado por los intelectuales europeos del siglo XVIII por que propone en su Éthica que, hay una sola sustancia y no dos; y no es posible entender al hombre fuera de la naturaleza, como sustancia que se crea y se recrea a sí misma (Noguera, 2004, p.79), además:

> El conocimiento del cuerpo según Spinoza, implica el conocimiento de la naturaleza de la cual somos co-sustanciales. Nuestros actos son actos de, en y para nuestro cuerpo-naturaleza. Esta propuesta es totalmente contraria a la propuesta kantiana (1972), que se separa radicalmente la ética de toda determinación de la naturaleza, porque para Kant la ética se basa en máximas universales, que trascienden el espacio-tiempo de la geografía, la cultura, las diferencias étnicas y las condiciones sociales[32].

[30] SPINOZA, Ética. Madrid: Aguilar S.A, 1984. p.121.
[31] ÁNGEL MAYA, Augusto. El retorrno de Ícaro. Bogotá: Panamericana, 2002. p.50
[32] NOGUERA, Patricia. El reencantamiento del mundo. Manizales: PNUD, 2004. p.79. En prensa.

Según Esperanza Guisán, **Tomás Hobbes (1588-1679)** parte de una concepción negativa de la naturaleza humana, donde cuenta más la agresividad que la cooperación, donde el fin es la seguridad y la felicidad y el bienestar se constituye en la capacidad de satisfacer el apetito humano insaciable de poder (Guisán: 1995, p.134). Otro aspecto a considerar en la obra de Hobbes es el concepto del miedo que, para Rodríguez Feo, no sólo presenta un componente psicológico, sino también institucional, político y religioso, siendo general su presencia en la cosmovisión de Hobbes, para quien el estado de la naturaleza es el reino del miedo del que la sociedad desea salir; miedo que tiene un carácter legitimador en el contrato social, que se combina con su fundamentación dirigida a los súbditos, pues el objetivo de Hobbes es asegurar la disciplina social, donde la prioridad es la paz y la seguridad en la obediencia política, con cinco temas básicos: estado de la naturaleza, poder y soberanía, obligación, justicia y ética, así Hobbes es considerado como el creador de la filosofía política (Rodríguez Feo, 2002, p.86-88).

Por su parte, J.B. Scheneewind, apunta que la obra maestra de Hobbes, Leviatán, negaba la sociabilidad natural y subrayaba como nuestra universal motivación el autointerés; no existe un fin último, lo que buscamos sin descanso es poder y más poder, para protegernos de la muerte y como nuestras capacidades naturales son iguales, se produciría una guerra de todos contra todos, si no nos pusiéramos de acuerdo en ser gobernados por un soberano capaz de imponer la paz mientras cada cual persigue sus fines privados (Scheneewind,1995,p.220).

En oposición a Hobbes, **John Locke (1632-1704)** afirma que algunos de nuestros derechos son inalienables y que, por tanto, la acción del gobierno tiene límites morales, pues sin instrucción la mayoría de las personas no pueden conocer lo que exige la moralidad, siendo necesarias las amenazas de castigo para lograr un comportamiento decente (Scheneewind, 1995, p.222). Para Locke todos nuestros conocimientos provienen de la experiencia, de ella se derivan y a ella se reducen, oponiéndose así al apriorismo, mediante una análisis psicológico, como tribunal que evalúa la validez y los límites del entendimiento humano,

como también la validez y límites de los conocimientos de que dispone. Según Locke, no existen ideas innatas en nuestra mente ni en el orden teórico ni el práctico.

En la filosofía política, Locke padre del individualismo liberal, refleja la opinión de la ascendente clase burguesa y expresa su ideal. Para Locke el ser humano es un ser razonable y la libertad es inseparable de la felicidad y se logra con la paz, la armonía y la seguridad. Desarrolla una teoría política del contrato, donde el derecho implica deber, el estado de la naturaleza tiene su ley que a todos obliga, con respeto a la vida, la salud, la libertad y posesiones ajenas; se dan intercambios que se juzgan provechosos, con mutuas promesas a fin de regular su vida, con la obligación natural de respetarlas. Según Locke la propiedad privada existe en el estado de la naturaleza, que es anterior a la sociedad civil, donde la mayor felicidad no consiste en gozar de los mayores placeres, sino en poseer las cosas que producen los mayores placeres.

Victoria Camps nos advierte que Locke es poco partidario de la pesimista concepción hobessiana de una humanidad que tiende a la autodestrucción, afrontando directamente las cuestiones normativas, el deber ser de la política, pero con fe en la predisposición natural del ser humano hacia la vida social, fe en la razón, en el progreso y fe en Dios, que conducen a una teoría del contrato social que persigue orden social, sin deterioro de la libertad como mayor bien del individuo. Camps expresa que Locke es ejemplo para todo filósofo porque eleva la anécdota a categoría, emprende la reflexión partiendo de la realidad, de las dificultades, de los problemas políticos, para terminar con una propuesta que trasciende el contexto histórico, donde sólo es justa la autoridad que proceda del consentimiento del pueblo, por lo que Locke pasó a la historia como el primer gran teórico del constitucionalismo político liberal, pues la libertad y su conservación, son los motivos que gobiernan su investigación sobre la autoridad y el poder político, donde el consentimiento y el pacto, son la justificación legítima de la autoridad o del dominio. Como para Hobbes el derecho de propiedad es tan natural como la igualdad o la libertad, la potencia individual se manifiesta como capacidad de poseer, afirmando el derecho de propiedad como inalienable y primario; sin embargo, con la aparición del intercambio y el

dinero, en poder de pocos, comienza la desigualdad, contraviniendo el estado de la naturaleza, esto es, todos los seres humanos son libres, iguales e independientes, dándose la contradicción que es origen y explicación de la sociedad política, la ley o el contrato; entonces, el fin de la sociedad civil es evitar y remediar los inconvenientes del estado de la naturaleza, fines de la vida en sociedad como la ayuda mutua, el interés común, la igualdad, los cuales tienen un origen divino como obligaciones impuestas por Dios (Camps, 2002: p.148-150). Victoria Camps apunta:

> Locke, al establecer los principios de la democracia liberal, brinda el fundamento filosófico de ese régimen de igualdades. Y aquí no es original en absoluto: el pacto, el contrato o el consentimiento constituyen, en la época de Locke, la única explicación de la sumisión a una obligación externa por parte del individuo, sin que la libertad sufra por ella. Sea o no ese el origen histórico de la sociedad, lo cierto es que no parece haber otra explicación racional para los filósofos modernos, desde Hobbes hasta Kant. La voluntad individual, no la autoridad, ha de estar en el origen de cualquier comunidad. Para Locke, la libertad es un hecho, y sin tal presupuesto no se explicaría la existencia real de gobiernos legales. Por otro lado, es ocioso notar que ninguno de los teóricos del contrato social supone un consentimiento humano explícito. Basta el consentimiento tácito[33].

En su Ensayo sobre el Entendimiento Humano, Locke al referirse al placer y al dolor manifiesta que son ideas simples tanto de sensación como de reflexión, pues así como en el cuerpo hay sensación casi en sí misma, o bien acompañada de placer o de dolor, así también el pensamiento, o sea la percepción en la mente, es simplemente eso, sin que estas ideas puedan describirse, ni definirse, siendo posible experimentarlas únicamente, pues definirlas con ocasión del bien o del mal no es más que reflexionar sobre lo que sentimos, puntualizando luego:

> Las cosas, son buenas o malas solamente en relación al placer o al dolor. Llamamos bueno aquello que sea capaz de causar o de aumentar en nosotros el placer o de disminuir el dolor; o bien, lo que sea capaz de procurarnos o de conservarnos la posesión de cualquier otro bien, o la ausencia de cualquier mal. Y, por lo contrario, llamamos mal

[33] CAMPS, Victoria. Locke. En: Historia de la ética. Tomo II. Barcelona: Crítica, 2002, p.150.

> aquello que sea capaz de producir o de aumentar en nosotros cualquier dolor, o de disminuir cualquier placer; o bien, lo que sea capaz de procurarnos cualquier mal, o privarnos de cualquier bien. Por placer o por dolor debe entenderse que me refiero tanto a lo que toca al cuerpo como a la mente, según es común hacer la distinción, aunque en verdad no se trate sino de diferentes estados de la mente, producidos algunas veces por desórdenes corporales, algunas veces por pensamientos en la mente[34].

Luego, agrega Locke, que el placer y el dolor y aquello que los produce, o sea el bien y el mal, son los pivotes sobre los que giran nuestras pasiones.

En este mismo escenario y por la misma época aparece **Jean Jacques Rousseau (1712-1778).** José Montoya comenta que, para Rousseau, sólo el conocimiento de la verdadera naturaleza del ser humano nos permitirá disponer de un punto de vista sólido desde el cual determinar la amplitud del mal, como alejamiento de la naturaleza, y quizá adelantar hipótesis aceptables sobre su origen y desarrollo, pues la investigación del estado de la naturaleza no es tarea sencilla, ya que para Rousseau, todos los filósofos han sentido la necesidad de remontarse a ese estado de la naturaleza, sin que ninguno llegue a él, cometiendo el error de atribuir a la persona natural ideas, necesidades, pasiones, que sólo son concebibles en el estado civil. Con la unión de biografía y análisis de estructuras socioantropológicas –dice Montoya- Rousseau es uno de los pensadores más originales de la historia, justificadamente considerado el padre de las ciencias sociales (Montoya, 2203, p.253-255), habiendo en Rosseau tanto el ideal de hombre natural como el de ciuadano, sin que ello signifique dos morales, siendo condenable en ambos casos, el egoismo, la falsedad y siendo recomendable la independencia frente a la opinión ajena. Además:

> Por lo que toca a la moral general o negativa, el planteamiento de Rousseau es bastante diferente del de sus contemporáneos, y en especial de los moralistas británicos. La tarea que estos últimos se habían fijado consistía en establecer los fundamentos de la moral; y partía de dos presupuestos básicos: a) que el lenguaje moral constituye un dominio autónomo y coherente; b) que se puede construir a partir de alguna característica empírica

[34] LOCKE, John. Ensayo sobre el entendimiento humano. Bogotá: Fondo de cultura económica, 2000, p.210.

> del hombre (como la simpatía, el sentido de utilidad, etc.) sin necesidad de ninguna fundamentación metafísica[35].

Al final de su ensayo, Montoya expresa que la obra Rousseauniana es la expresión de la percepción fina de las tensiones entre individualismo y exigencia de solidaridad que el capitalismo y la modernidad han llevado al paroxismo y han planteado como único problema de la reflexión moral y política, enfatizando en esta contradicción y rechazando el proyecto ilustrado de construir una moral coherente y autónoma, con base en la simpatía o de egoísmo ilustrado que permitiera eliminarla (Montoya, 2003. p.279).

Respecto de la obra superior de Rousseau, El Contrato Social, cuyo subtítulo es Principios de Derecho Político, plantea una condición pacífica y feliz que el hombre puede lograr en el estado de la naturaleza, oponiéndose a Hobbes de quien rechaza su concepción de un estado de guerra primitivo y sus consecuencias, y también oponiéndose a Locke, al no admitir su concepción de la propiedad privada como un derecho natural, pues así se justificaría la desigualdad. El concepto de libertad se ratifica como clave en su obra, siendo uno de los autores que en el siglo XVIII, combatieron la tiranía de la monarquía absoluta, por lo que se le considera un precursor de la revolución francesa; también se dice que El Contrato Social es fuente de inspiración de la declaración de los derechos del hombre, apreciación que puede evidenciarse con su pensamientos de la mayor parte de sus escritos a través de toda la obra.

El Contrato Social consta de cuatro libros, los dos primeros describen los principios básicos, partiendo de una situación histórica, plantean una hipótesis jurídica del tránsito del estado natural al estado civil, donde el hombre pierde su libertad natural, pero gana la libertad civil, y su igualdad natural no se destruye, sino que cambia hacia igualdad moral. Los libros tercero y cuarto tratan sobre el gobierno, con un poder ejecutivo delegado con miembros que el pueblo puede destituir, advirtiendo que no existe forma de gobierno apta

[35] MONTOYA, José. Rousseau. En: Historia de la ética. CAMPS, Victoria. Vol. II. Barcelona: Crítica, 2003, p.259.

para todos los países. De manera sugestiva comienza diciendo: "Pretendo investigar si dentro del orden civil, y considerando a los hombres tal y como son y a las leyes tal y como pueden ser, existe alguna forma de administración tan legítima como segura. Trataré para ello, en este estudio, de mantener en armonía constante lo que el derecho permite con lo que el interés prescribe, a fin de que la justicia y la libertad no resulten divorciadas…"[36].

En el capítulo "Del Pacto Social", Rousseau se pregunta. "Cómo encontrar una forma de asociación que defienda y proteja, con la fuerza común, la persona y los bienes de cada asociado, y por la cual cada uno, uniéndose a todos los demás, no obedezca más que a sí mismo y permanezca, por tanto, tan libre como antes. He aquí el problema fundamental cuya solución proporciona el contrato social"[37], después de cuyo análisis manifiesta que si se descarta del pacto social lo que no constituye su esencia, sería algo en que cada cual pone en común su persona y su poder bajo la suprema dirección de la voluntad general, y cada miembro es considerado como parte indivisible del todo.

Para 1760, el poder de la iglesia romana es tal que hasta prohíbe la lectura e impresión de libros que considera peligrosos para sus doctrinas y dogmatismo, como los de **David Hume (1711-1776).** Hume rechazó los modelos de moralidad iusnaturalistas e intentó mostrar que una teoría centrada en la virtud era la que mejor explicaba nuestras convicciones morales, con una moralidad arraigada en los sentimientos, pues la moralidad nos mueve a actuar y la razón sola nunca puede hacerlo, y aunque nos mueve el autointerés, también deseamos el bien de los demás, y la acción regular resultante de este deseo constituye la virtud (Scheneewind, 1995, p.226).

De acuerdo con Alberto Saoner (2002, p.288), Hume intenta cubrir y organizar el ámbito teórico de los temas morales, desde el conocimiento a la política, pasando por temáticas psicológicas, antropológicas, éticas y económicas; considerándosele alternativamente emotivista o naturalista, utilitarista en mayor o menor grado, materialista, fenomenista, escéptico de variadas proporciones, etc., visto por los filósofos como el historiador que desmitificó las ideologías más reaccionarias; existiendo para Hume tres tipos de bienes: la

[36] ROUSSEAU, Jean Jacques. El contrato social. Madrid: Altamira, 1984. p.25.
[37] ROUSSEAU, Jean jacques. El contrato social. Madrid: Altamira, 1984. p.41.

satisfacción interna de nuestra mente, la buena disposición externa de nuestro cuerpo y el disfrute de las posesiones adquiridas por nuestra laboriosidad y fortuna, donde el fomento de estos bienes constituye la ventaja principal de la sociedad, infiriéndose que el objetivo de la sociedad es la mejora de los bienes del tercer tipo.

Como Locke, Hume parte de la base de que toda fuente de conocimiento radica en la experiencia, con rechazo a lo innato y una aceptación de que la mente en principio es una tabla rasa que la experiencia va llenando poco a poco, aunque las cualidades primarias-el volumen o el movimiento de un cuerpo- son tan subjetivas como la impresión del color o como la que produce el placer. El objetivo de Hume era alcanzar la constitución de una ciencia inductiva de la naturaleza humana, estableciendo sus bases, para la lógica como ciencia del razonamiento que estudia la naturaleza de las ideas; para la moral como ciencia de los sentimientos; para la estética como ciencia del gusto, y para la política como ciencia del hombre en sociedad, siendo suficiente para una nueva sistematización del saber humano, siendo todo lo necesario conocer. En efecto, en la introducción a su Tratado de la Naturaleza Humana, Hume expresa que el fin primordial de la lógica es explicar los principios y operaciones de nuestra facultad de razonar y la naturaleza de nuestras ideas; la moral y la estéticas consideran nuestros gusto y sentimientos; y la política considera los hombres como unidos en sociedad y dependientes entres sí, agrega Hume que:

> Desde este punto, podemos extender nuestras conquistas sobre todas aquellas ciencias que más estrechamente conciernen a la vida humana, y podemos después proceder con sosiego a descubrir más completamente aquellas que son objeto de pura curiosidad. No hay cuestión de importancia cuya decisión no esté comprendida en la ciencia del hombre y no hay ninguna que pueda ser decidida con alguna certidumbre antes de que estemos familiarizados con esa ciencia. Por tanto, al pretender explicar los principios de la naturaleza humana proponemos un sistema completo de las ciencias, construido sobre una base casi enteramente nueva y la única sobre la que pueden descansar con alguna seguridad.

> Y como la ciencia del hombre es el único fundamento para las otras ciencias, de este modo el único fundamento sólido que podemos dar a esta ciencia misma debe residir en la experiencia y la observación.[38]

Hume manifiesta luego que no es reflexión sorprendente considerar que la aplicación de la filosofía experimental a las cuestiones morales venga después de la aplicación a las cuestiones naturales aproximadamente a la distancia de un siglo. (Hume, 1984, p.27)

Tomemos ahora el Filósofo de trascendencia e importancia sinigual de la modernidad, cuyas reflexiones aún están vigentes en gran parte de los pensadores contemporáneos, ya para ratificar, ya para modificar sus ideas, pero presentes al fin al cabo. Se trata de **Immanuel Kant (1724-1804),** quien estructura su ética mediante un incondicional compromiso con la libertad humana, con la dignidad del ser humano y con la concepción de que la obligación moral no deriva de Dios, ni de las autoridades y comunidades humanas, ni de las preferencias o deseos de los agentes humanos, sino de la razón (O´Neill, 1995, p.253).

Con su Fundamentación de la metafísica de las Costumbres, obra consagrada totalmente a lo ético, Kant acepta que la filosofía puede dividirse en tres ciencias: la física, la ética y la lógica; pero aclara que como la filosofía material comprende leyes de la naturaleza (física), la filosofía moral comprende leyes de la libertad (ética), como una teoría de las costumbres, haciendo una estructura de lo que ha de ser la ética y la moral. Se parte de que todo ser humano debe valorar la intención con que el individuo hace una acción en la vida cotidiana, porque esta intención es de carácter subjetivo y parte de la motivación hacia la buena acción, lo que determinará si tal acción es buena o mala.

Para Kant todos los conceptos morales son a priori y tienen su base en ciertas maneras de la razón; el deber no es un concepto obtenido de la experiencia y gracias a él es posible la vida moral. Kant distinguió dos tipos de deberes, llamados imperativos: unos hipotéticos y otros

[38] HUME, David. Del conocimiento. Madrid: Altamira, 1984. p.26.

categóricos. Los imperativos hipotéticos se dan cuando los actos están condicionados o dependen de otros; mientras que los imperativos categóricos no están sujetos a condición. Kant formuló los imperativos categóricos de varias maneras:

1.: *"obra sólo según una máxima tal que puedas querer al mismo tiempo que se torne ley universal*
2.: "Obra como si la máxima de tu acción debiera tornarse, por tu voluntad, ley universal de la naturaleza". (Kant, 1998, p.40)

Con lo cual el imperativo categórico es la generalidad de la ley y es la necesidad de las máximas para obrar a tenor de tal ley; y su imperativo práctico:

3. *"obra de tal modo que uses la humanidad, tanto en tu persona como en la persona de cualquier otro, siempre como un fin al mismo tiempo y nunca solamente como un medio"*[39], principio de la humanidad que lleva consigo el postulado de la autolegislación, a saber, de la autonomía de darse a sí mismo la forma de la conducta, donde la humanidad, personificada en cada uno de sus miembros, es el freno de toda acción mala; y todos los seres racionales conforman el reino de los fines, donde la persona como fin moral en sí no tiene precio, sino dignidad, derivándose acá el respeto a las personas, así el ser humano no puede usar a otro simplemente para beneficio personal, entendiendo respecto de los negocios –por ejemplo- beneficios para las partes intervinientes. Kant manifiesta:

> Como ser racional y, por tanto, perteneciente al mundo inteligible, no puede el hombre pensar nunca la causalidad de su propia voluntad sino bajo la idea de la libertad, pues la independencia de las causas determinantes del mundo sensible (independencia que la razón siempre tiene que atribuirse) es libertad. Con la idea de libertad hállase, empero, inseparablemente unido el concepto de autonomía, y con éste el principio universal de la moralidad, que sirve de fundamento a la idea de todas las acciones de seres racionales, del mismo modo que la ley natural sirve de fundamento a todos los fenómenos[40].

[39] KANT, Immanuel. Fundamentación de la metafísica de las costumbres. México: Porrúa, 1998. p. 45
[40] KANT, Immanuel. Fundamentación de la metafísica de las costumbres. México: Porrrúa. 1998. p. 59

José Luis Villacañas (2002, p.315) en su ensayo sobre Kant expresa que su pensamiento moral posee una indudable capacidad de fascinación, propia de los grandes puzzles del pensamiento, curiosamente más conocido por sus críticos que por sus defensores, donde el formalismo kantiano es el enemigo a batir, formalismo moral que es una doctrina de la libertad, con un sistema ético capaz de orientar la acción humana concreta.

Un autor contemporáneo, de reciente desaparición, toma a Kant como elemento de análisis y construcción para su obra: es **John Rawls (1921-2002).** Rawls relaciona el imperativo categórico del ser humano como fin, con el valor del respeto al manifestar que los principios de justicia reflejan en la estructura básica de la sociedad el deseo que tienen las personas de no tratarse como medios sino únicamente como fines en sí mismas, lo cual implica tratar los seres humanos conforme a principios en que ellos convendrían en una posición original de igualdad. (Rawls, 1997: p.173)

Para nuestros propósitos de Responsabilidad Social Empresarial este imperativo categórico tiene concretas aplicaciones con las permanentes relaciones que establece la empresa con los diversos grupos de interés, la mayoría de las veces configuradas como contratos, donde los conceptos de coerción o engaño o abuso de poder, configuran el hacer mal a los demás, incluso la asimetría de información tendría su dosis de moralidad, y en ética Kantiana exigiría una oportuna y constante información que dé muestra inequívoca de transparencia y juego limpio. Bowie (1999) en aplicación al enfoque Kantiano expresa que las empresas, compuestas por personas, deben tratar la humanidad de las personas con dignidad y respeto y adoptando estos principios:

1. La compañía debe tener en cuenta los intereses de todos los afectados en todas las decisiones que tome.
2. La compañía debe conseguir la participación de los afectados por las reglas y políticas de la empresa en la determinación de éstas, antes de ponerlas en práctica.
3. No debe ocurrir que, para todas las decisiones, los intereses de un participante automáticamente tengan prioridad.

4. Cuando surja una situación en la que, al parecer, los intereses de un grupo de participantes debe subordinarse a los intereses de otro grupo, la decisión no debe tomarse exclusivamente con base en que hay un número mayor de interesados en un grupo que en otro.
5. No puede adoptarse ninguna regla o práctica comercial que sea incongruente con las dos primeras formulaciones del imperativo categórico.
6. Toda compañía con fines lucrativos tiene un deber limitado, pero genuino, de beneficencia.
7. Toda compañía comercial debe establecer procedimientos diseñados para garantizar que las relaciones entre los miembros se rijan por reglas de justicia[41].

Kant entonces estructura una ética del deber, pues no es el concepto del bien lo que determina la ley moral y la hace posible, sino al contrario es la ley moral lo que determina el concepto del bien y lo hace posible. En la ética Kantiana importa la intención, es una ética del deber y no una ética consecuencialista. En su concepto el bien consiste en lo que se debe hacer, donde la ley moral es la que determina el concepto del bien y la hace posible.

En Kant la moral no nos muestra el camino de la felicidad, sino por el contrario, el de la auto-negación, el sacrificio y el esfuerzo, que nos harán dignos a la postre de ser felices, en algún otro lugar; la felicidad es un premio que reclama méritos morales peculiares, la felicidad es más bien algo que se recibe en un tiempo y en lugar venideros; Kant argumentaba que no tenía sentido que la ética se ocupase de investigar lo que hace a los seres humanos felices, sino que habría de centrar su objetivo en averiguar cómo se hace al ser humano digno de la felicidad (Guizán, 1991, p.10,12)

La ética Kantiana y sus imperativos categóricos son indudablemente una buena guía para determinar si las acciones empresariales satisfacen unos requerimientos morales mínimos en la mira de una valoración de actos; sin embargo el hecho de ser la ética Kantiana una ética de la intención que no considera en nada las consecuencias de los actos no parece ser una ética adecuada para estructurar una filosofía empresarial de responsabilidad social. En

[41] BOWIE, Norman. Un enfoque Kantiano hacia la ética en los negocios. En: ética de los negocios, FREDERICK, Robert.Oxford: Ed.Oxford, 2001. p. 12

este sentido **Max Weber (1864-1920)** criticó la ética Kantiana con su enfoque de la intención, proponiendo una ética de la responsabilidad que sí considera las consecuencias de los actos humanos, pues según él, Kant no fundamentó una ética de la responsabilidad que tuviera en cuenta no sólo las intenciones individuales sino también las consecuencias de las acciones, siendo así la ética kantiana insuficiente en el ámbito del mundo de la vida, al tener presente sólo una posición fonológica de la persona que no se articula con la praxis real, con las consecuencias de las decisiones y con las acciones de las personas.

En una línea de reflexión similar, **Hans Jonas (1903-1993)** con su obra "El Principio de Responsabilidad" examina la problemática de responsabilidad humana frente a las consecuencias del desarrollo científico y tecnológico y el poder alcanzado por el hombre en el mundo de la vida, por lo que plantea un nuevo imperativo: "*obra de tal modo, que las consecuencias de tu acción sean compatibles con la permanencia de una verdadera vida humana sobre la tierra"*. Jonas, alumno de Heidegger, había tenido como su primera lectura filosófica "La fundamentación de la metafísica de las costumbres" de Kant y propone una nueva ética, la ética de la responsabilidad, una ética orientada al futuro, cuyo punto de partida ha de ser una revisión del concepto de naturaleza.

G.W.F. Hegel (1770-1831) señaló que el principio puramente formal de Kant precisa contenido, y afirmó que este contenido sólo puede provenir de las instituciones, vocabularios y orientaciones que la sociedad proporciona a sus miembros, pues la personalidad moral se forma y debe formarse por la comunidad en que vive la persona.

Por esta época surge el **Utilitarismo**, que comenzó con Jeremy Bentham a finales del siglo XVIII, posteriormente seguido por James Mill y finalmente estructurado por **John Stuart Mill (1806-1873):** con su postulado de la máxima felicidad del mayor número, concreta su ideal perfectamente moral, al tiempo que un criterio de la moralidad. Para Stuart Mill la razón hunde sus raíces en el deseo, la moral se justifica solamente cuando los deseos humanos concuerdan con sus preceptos, pues el ser humano desea la felicidad por encima de todo, por lo que es deseable la felicidad y además la única cosa deseable, como fin,

siendo todas las demás cosas sólo deseables en cuanto medios para tal fin; como el ser humano desea la felicidad, debe procurársela; la persona tiene derecho a ser feliz y la colectividad debe garantizarle los medios para lograrlo. En expresa alusión a otras éticas, declara:

> En la regla de oro de Jesús de Nazareth encontramos todo el espíritu de la ética de la utilidad: "Compórtate con los demás como quieras que los demás se comporten contigo" y "Amar al prójimo como a ti mismo" constituyen la perfección ideal de la moral utilitarista. Como medio para alcanzar más aproximadamente este ideal, la utilidad recomendará, en primer término, que las leyes y organizaciones sociales armonicen en lo posible la felicidad o (como en términos prácticos podría denominarse) los intereses de cada individuo con los intereses del conjunto. En segundo lugar, que la educación y la opinión pública, que tienen un poder tan grande en la formación humana, utilicen de tal modo ese poder que establezcan en la mente de todo individuo una asociación indisoluble entre su propia felicidad y el bien del conjunto, especialmente entre su propia felicidad y la práctica de los modos de conducta negativos y positivos que la felicidad prescribe; de tal modo que no sólo no pueda concebir la felicidad propia en la conducta que se oponga al bien general, sino también de forma que en todos los individuos el impulso directo de mejorar el bien general se convierta en uno de los motivos habituales de la acción y que los sentimientos que se conecten con este impulso ocupen un lugar importante y destacado en la experiencia sintiente de todo ser humano[42].

La concepción ética de J.S. Mill exige considerar además su gran obra "Sobre la Libertad" en la que desde el comienzo marca su perfil cuando expresa que todo lo que da algún valor a nuestra existencia, depende de la restricción impuesta a las acciones de los demás, y que en dondequiera que hay una clase dominante, una gran parte de la moralidad del país emana de sus intereses y de sus sentimientos de clase superior. Incluso llega a denunciar los horrorosos actos por los cuales el servilismo de la especie humana hacia los superiores y dioses, ha llevado a los hombres a quemar herejes o a lesionar los mejores hombres, haciendo referencia expresa a muchos sacrificados, siendo los más connotados y famosos Sócrates, Jesús, Juana de Arco, Giordano Bruno, Miguel Servet, Juan Huss; con

[42] MILL, John Stuart. El Utilitarismo- Un Sistema de la lógica, Madrid: Alianza Editorial, 1991. p. 62

declaraciones que aún hoy reflejan su vigencia, motivo por el que se considere a "Sobre la Libertad" un texto que ha resistido los embates del tiempo que guarda una actualidad indiscutible, incluso que bien pudo haberse llamado también "Sobre la Verdad", como caundo dice que es vano sentimentalismo decir que la verdad como de un propio poder de que el error carece para prevalecer contra las prisiones y la hoguera; pues, la ventaja real de la verdad es que una opinión verdadera puede ser extinguida una o muchas veces, pero con el tiempo habrá personas que la redescubran, en un tiempo que escape a la persecución y pueda resistir todos los intentos por suprimirla. Adicionalmente:

> Se dirá que ahora no se da muerte a los introductores de nuevas opiniones; no somos como nuestros padres, que sacrificaban a los poetas, sino que hasta les erigimos sepulturas. Verdad es que ya no se condena a muerte a los herejes; y que la cantidad de sufrimiento penal que los sentimientos modernos tolerarían, aún tratándose de las ideas más repulsivas, nos sería bastante para su extirpación. Pero no nos alabemos todavía de estar libres de la mancha de la persecución legal. Hoy existen todavía leyes penales contra opiniones o, al menos, contra su expresión; y su imposición no es, aun en estos tiempos, tan extraordinaria como para considerar completamente increíble que un día puedan de nuevo revivir en toda su fuerza[43].

Mill propone como principio que el único fin por el cual es justificable que la humanidad, individual o colectivamente, se entremeta en la libertad de acción de uno cualquiera de sus miembros, es la propia protección; que la única finalidad por la cual el poder puede, con pleno derecho, ser ejercido sobre un miembro de una comunidad civilizada contra su voluntad, es evitar que perjudique a los demás. Mill expresa que una persona puede causar daño a otras no sólo por su acción, sino por omisión, y en ambos casos debe responder, pues hay cosas cuya realización constituye en todo momento el deber de toda persona.

Snoeyenbos y Humber conceptúan que el utilitarismo es una teoría ética consecuencialista, durable y resistente, con más de 200 años, que establece si la acciones humanas son buenas o malas al evaluar sus resultados y será un acto moralmente bueno si maximiza la utilidad,

[43] MILL, John Stuart. Sobre la Libertad. Madrid: Ed. Altamira S.A., 1984. p. 61

esto es, la mejor correlación global entre beneficio y daño, entendiendo por ello tres variantes: la hedonista, la pluralista y la de las preferencias. La primera fundamentada en el placer; la segunda donde se adiciona al placer otros conceptos como conocimiento, libertad, belleza justicia, etc. y la tercera que considera los deseos, las decisiones y la conducta como más objetivas para una teoría del valor. El utilitarismo es base importante para la economía y la política social, con sus enfoques o variantes que con relación a nuestro tema objeto de estudio, implican la concepción de los accionistas o de los grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, sociedad, dueños, etc.), pues todos ellos tienen un interés, cuyas consideraciones deben incluirse como parte de una teoría moral. (Snoeyenbos y Humber: p.20-34)

En 1971 John Rawls da a la luz su obra cumbre "Una Teoría de la Justicia" que él mismo considera una alternativa al pensamiento utilitario en general y, por tanto, a todas sus diferentes versiones, esquema y desarrollo controversial que utiliza en buena parte de su obra; así, la doctrina contractual considera correctas las apreciaciones por las cuales se prioriza la justicia, mientras que el utilitarismo pretende explicarlas como una ilusión socialmente útil; en el utilitarismo se hace extensivo a la sociedad el principio de elección por cada hombre, en tanto que la justicia como imparcialidad de Rawls, por ser una visión contractual, supone que los principios de elección social y por tanto los principios de justicia, son ellos mismos objeto de acuerdo original; y, el utilitarismo es una teoría teleológica, en tanto que la justicia como imparcialidad de Rawls no lo es, siendo entonces una teoría deontológica, que no especifica el bien independientemente de la justicia, o no interpreta lo justo como maximización del bien. (Rawls: 1997, p.40). Sin embargo Rawls advierte:

> Al presentar la justicia como imparcialidad habré de contrastarla con el utilitarismo. Lo hago por varias razones; en parte como recurso expositivo, en parte porque las diversas presunciones del punto de vista utilitario han dominado desde hace mucho tiempo nuestra tradición filosófica y continúan haciéndolo. Y este dominio se ha mantenido a pesar del persistente recelo que tan fácilmente despierta el utilitarismo. Creo que la explicación de este curioso estado de cosas se encuentra en el hecho de que no se ha propuesto ninguna

> otra teoría constructiva que tenga virtudes comparables en cuanto a claridad y sistematización y que, al mismo tiempo, apacigüe esos recelos. El intuicionismo no es constructivo, el perfeccionismo es inaceptable. Mi conjetura es que la doctrina contractual correctamente elaborada puede llenar esta laguna. Pienso que la justicia como imparcialidad es un esfuerzo en esa dirección[44].

La revolución industrial trae consigo el incremento inusitado de la producción con amplia utilización de la mano de obra, de la que no escapa ninguna condición humana, mujeres, niños, hombres y máquinas se funden con el propósito de elevar ilimitadamente la producción de los diversos sectores económicos, sin que haya una justa retribución al trabajo. Aparece en escena **Carlos Marx (1818-1883),** quien fuera el más caracterizado crítico de esas condiciones de explotación, quien a pesar de no haber hablado concretamente de una ética específica, promueve una filosofía práctica, pues toda su obra va a estar iluminada por su pensamiento sobre la misión de la filosofía para transformar el mundo y no únicamente para interpretarlo. Marx considera la propuesta kantiana de la ética moralista del deber como subjetiva y teórica, cuando la ética no se da en lo abstracto sino en lo práctico; la idea de partir de lo abstracto a la praxis es una metodología de supuestos, porque al hacer una reflexión de lo universal a lo particular, no se tiene certeza, pues la vida de los humanos es diferente en cada uno y por lo tanto no puede existir lo universal que condense toda la humanidad en las ideas morales universales subjetivas, sino que para tener un beneficio social, hay que analizar en qué parámetros y en qué condiciones viven los seres humanos. Por lo tanto no hay que plantear ideales, sino que hay que buscar la forma de satisfacer a todas las personas por igual desde la práctica y su condición de vida a partir de la búsqueda de la felicidad no universal, sino más individual y práctica.

Para Marx, la felicidad se da con la igualdad de clases, la valoración del proletariado y la abolición de la propiedad privada, pues con ella se suprime al ser humano, se le margina a una vida de maquinación y productividad en donde la persona no alcanza la felicidad. Marx pretende entonces una solución práctica de la ética, derrocando las desigualdades históricas como el trabajo y la religión, porque en estas dos dimensiones culturales el ser

[44] RAWLS, John. Una teoría de la justicia: México: Fondo de Cultura Económica, 1997. p.60

humano deja de ser persona y se convierte en un instrumento del poder, se vuelve objeto, dejando su identidad como sujeto, perpetuando su condición enajenada.

Para Marx la moral de la economía política es el lucro, el trabajo y el ahorro, la sobriedad; presenta como ideal moral para el obrero que ahorre parte de su salario con autorenuncia a toda necesidad humana como dogma fundamental, mientras que el capitalista hace todo lo contrario, vive en opulencia, de allí que la economía política sea la más moral de todas las ciencias (Marx. 1993. p.162-163).

En el aspecto económico y social el marxismo es una teoría crítica de la realidad social, del modelo imperante con sus modos de producción, una crítica a la sociedad burguesa la cual pretende modificar con su enfoque político a través de una práctica revolucionaria que transforme las estructuras económicas, políticas y sociales. Marx comienza su obra filosófica con el examen de Demócrito y Epicuro, los más grandes materialistas de la antigüedad, considerando al último como negador de los dioses, liberador de los seres humanos del temor a Dios, estimándolo por encima de los escépticos (Lukas: 1986, p.15). Catapulta su filosofía y su ética con base en la dialéctica de Hegel y el materialismo de Feuerbach, pero no como desarrollo o continuación de sus teorías, sino por el contrario como crítica que desenmascara sus falencias y errores, en la mira de la construcción de su teoría. No se quiere decir con esto que el marxismo signifique una síntesis ecléctica de la dialéctica hegeliana y el materialismo de Feuerbach. Marx como discípulo materialista de Hegel rechaza los postulados abstractos de los utopistas, y muestra su oposición con Kant y Fichte.

En **Hegel** se consuma la madurez teórica e ideológica del pensamiento cristiano-burgués, con un idealismo por el que la realidad es razón, idea, espíritu; la idea determina y origina las diversas formas de realidad; y la realidad es un sistema racional, donde lo verdadero es lo absoluto y el absoluto es idea.

Para Hegel el hombre consiste fundamentalmente en razón, como una forma de espíritu, que dirige la historia y consiste en el desarrollo progresivo de la libertad, siendo el Estado la mejor realización de la libertad, donde la estructuración social y política que se da en el Estado, es plenamente racional, allí se da la realización del ser humano. Según Marx, lo grandioso de la fenomenología hegeliana es que Hegel concibe la autogeneración de las personas como un proceso, la objetivación como desobjetivación, como enajenación y como supresión de esta enajenación; que capta la esencia del trabajo y concibe el ser humano objetivo, verdadero porque real, como resultado de su propio trabajo (Marx: 1993.p.194).

Pero Marx advierte que la existencia del proletariado contradice la supuesta racionalidad de lo social y lo político, pues el proletariado no está destinado a realizar las capacidades y aptitudes humanas, sino a todo lo contrario.

Marx fue polémico, pero también supo nutrirse de las ideas de sus contemporáneos, por ejemplo Feuerbach, para quien el ser humano será verdaderamente libre cuando reconozca que no hay más Dios que el mismo, pues Dios no es más que una creación nuestra, gracias al poder irresistible de la imaginación, que proyecta en un ser infinito los contenidos de la conciencia humana. Sin embargo, Marx a pesar de comentar en su tercer manuscrito que Feuerbach es el único que tiene, respecto de la dialéctica hegeliana, una actitud seria, crítica y el único que ha hecho verdaderos descubrimientos en este terreno (Marx: 1993. p.188), desestima y critica la filosofía Feuerbachiana con un análisis más riguroso y radical de la religión, pues se trata de conocer sus concreciones históricas e institucionales para denunciar su falsedad, extirpando prácticas y ritos concretos que, amparados en el sentimiento religioso, son mero instrumento de dominación, alienación y deshumanización en la sociedad y en la historia. Engels revela haber encontrado en un viejo cuaderno de Marx las once tesis sobre Feuerbach, de valor inapreciable por contener el germen genial de la nueva concepción del mundo, que concluye magistralmente con la famosa sentencia “Los filósofos no han hecho más que interpretar de diversos modos el mundo, pero de lo que se trata es de transformarlo”.

Con Proudhon Marx actúa en forma similar a como lo hace con Hegel y Feuerbach. En su obra Miseria de la Filosofía realiza una respuesta clara y esclarecedora de los planteamientos de Proudhon en su texto "Contradicciones económicas o Filosofía de la Miseria" con el cual pretendió dar solución a los problemas del proletariado, en duro e insolente ataque contra los planteamientos marxistas (José Mesa: 1999, p.10), a la cuarta observación del método de Proudhon, la considera por encima de Hegel al plantear problemas que se propone resolver para el mayor bien de la humanidad, pero es estéril cuando se trata de engendrar por medio del trabajo de gestación dialéctica una nueva categoría, pues el movimiento dialéctico lo constituye la coexistencia de los dos lados contradictorios, su lucha y su fusión en una nueva categoría y al eliminar el lado malo, se paraliza el movimiento dialéctico, apuntando que Proudhon se conmueve y forcejea entre los dos lados de la categoría. Agregando:

> Cogido así en un callejón, de donde es difícil salir por los medios legales, Proudhon da un verdadero salto que le transporta de un golpe a una categoría nueva. Y entonces cuando aparece a sus ojos sorprendidos la serie en el entendimiento.
>
> Toma la primera categoría que le presenta, y le atribuye arbitrariamente la cualidad de poner remedio a los inconvenientes de la categoría que se trata de depurar. Así, si hemos de creer a Proudhon, los impuestos remedian los inconvenientes de los monopolios; el balance del comercio, los inconvenientes de los impuestos; y la propiedad territorial, los inconvenientes del crédito.
>
> Tomando así sucesivamente las categorías económicas una a una, y haciendo de ésta el antídoto de aquella, Proudhon llega a componer con esta amalgama de contradicciones, y de antídotos a las contradicciones, dos volúmenes de contradicciones, que titula con razón: El sistema de las contradicciones económicas[45].

Marx reiteró su apreciación en forma contundente al manifestar que Proudhon se alaba de haber hecho la crítica de la Economía política y del comunismo, y está muy por debajo de una y de otro; lo primero porque como filósofo que tiene siempre a mano una fórmula mágica, no ha entrado en detalles puramente económicos; y lo segundo porque no ha tenido el valor, ni voces para elevarse, siquiera especulativamente, por encima del horizonte

[45] MARX, Karl. Miseria de la filosofía. Navarra: Folio, 1999. p.129, 130

burgués, queriendo ser hombre de ciencia, por encima de los burgueses y de los proletarios, sin ser más que un pequeño burgués, sacudido entre el capital y el trabajo, entre la economía política y el comunismo. (Marx, 1999, p.142)

Según Augusto Ángel Maya, gracias a la filosofía de Hegel, Marx puede situarse en el terreno de la investigación social. Así, Marx cree que el capital es el resultado de un proceso de apropiación de ganancias, y la distribución social es lo que explica la organización de la sociedad capitalista, pues estudiar la economía era incorporarla en el paradigma formulado por Hegel, según el cual el individuo es una expresión de lo social y solamente puede explicarse como ser social (Ángel Maya, 2002, p.319).

Frente al predominio de un racionalismo hegeliano, que poco dejaba para la reflexión individual, subjetiva e íntima, aparece **Friedrich Nietzsche (1844-1900**), quien propone una filosofía radical de la virtud, bajo el cultivo de conceptos como la independencia, la creatividad, el riesgo. Sin intentar refutar las teorías kantianas o utilitarias, Nietzche expuso las fuerzas sicológicas que, según él, motivaban a la gente a postular estas concepciones; las raíces de la moralidad moderna eran la voluntad de poder, la envidia y el resentimiento de quienes la defendían; no existe una guía impersonal para la acción, todo lo que puede hacer uno es decidir qué tipo de persona se propone ser y esforzarse por llegar a serlo. Nietzsche se convierte entonces en el más radical crítico del racionalismo.

Nietzsche cree que la vida es lucha y sufrimiento y somete la cultura occidental a una crítica extrema, negando la vida y sus implacables leyes, con un rechazo de los valores establecidos, incluido el pensamiento racionalista y científico pues, para él, la sociedad occidental empobrece las potencias originales del hombre (agresividad, afán de triunfo, alegría de ser fuerte), por lo que propone el abandono de la caridad, la compasión, la aceptación resignada, para tener una voluntad fuerte, creadora, aliada al impulso vital, capaz de aceptar el riesgo de la destrucción para ejercer su voluntad de poder. Su propuesta se materializa en el superhombre que aparece en “Así habló Zarathustra”, el cual rompe con los hilos divinos mediante la revelación de la muerte de Dios, algo que anuncia desde muy

temprano, en el prólogo: "… Cuando Zarathustra estuvo solo, vino a decirle a su corazón: "Será posible? Ese santo varón, metido ahí en su bosque, ¡no ha oído aún que Dios ha muerto!", recuperando así el orgullo y logrando su propia elevación, y ratificándolo líneas más adelante: "…Antaño, los crímenes contra Dios eran los máximos crímenes, la blasfemia contra Dios era la máxima blasfemia. Pero Dios ha muerto, y con él han muerto esas blasfemias y han desaparecido esos delitos. Hogaño el crimen más terrible es el crimen contra la tierra; es decir, poner por encima del sentido de la tierra las entrañas de lo incognoscible"[46]. La originalidad de la obra de Nietzsche la ha convertido en inclasificable, aunque son múltiples los pasajes de su materialismo, como la réplica al titiritero que cae a sus pies y le insinúa que su desgracia es obra del demonio: "…Te juro por mi honor que no existe nada de eso de lo que estás hablando. No hay demonio, ni hay infierno. Tu alma estará muerta aún antes que tu cuerpo. ¡Nada en absoluto tienes, pues, que temer!"[47].

Según Ángel Maya, para Nietzche la sociedad está fundamentada en la mentira y la naturaleza sobre el caos, por lo que extraña que intente darle salida con su superhombre, el cual es un fantasma que se mueve impulsado por una no menos fantasionsa voluntad de poder (Ángel Maya, 2002, p.53), adviertiendo que a Nietzche no le interesa integrar hombre y naturaleza ni lo ve posible:

> Nietzsche no se forma una imagen complaciente de la naturaleza, por lo tanto, tampoco de la ciencia. Traslada a la naturaleza el pesimismo fundamental que le sirve para analizar al hombre y su cultura. Así como toda sociedad está basada en el error, "lo que llamamos el mundo no es más que el resultado de una multitud de errores y fantasías". Ello significa que no podemos saber nada del mundo en sí. Cada cultura construye sus propias mentiras para interpretarlo. No existe una ontología distinta al gonoseología[48].

[46] NIETZSCHE, Friedrich. Así habló Zarathustra. Altamira: 1984, p.27
[47] NIETZSCHE, Friedrich. Así habló Zarathustra. Altamira: 1984, p.35
[48] ÁNGEL MAYA, Augusto. El retorno de Ícaro. Bogotá: Panamericana, 2002. p.105

1.4 ÉTICA CONTEMPORÁNEA

Nuestro tiempo se caracteriza por pensar menos y hacer más, como si volviéramos realidad la aspiración marxista de una filosofía que transforme el mundo, en lugar de explicarla, tal es el caso de la ética actual y su **Ética Aplicada.** Con Cortina podríamos decir que con la aplicación de las reflexiones filosóficas sobre la moralidad se alcanza la Ética Aplicada, dándose cumplimiento por parte de la ética, como filosofía moral, a una de sus tres funciones, aplicar a los distintos ámbitos de la vida social (la política, la economía, la empresa, la medicina, la ecología, etc.) los resultados de las otras dos funciones, a saber: aclarar qué es lo moral y sus rasgos, y fundamentar lo moral (Cortina, 2000, p.28). La ética aplicada, intento de practicar los principios descubiertos en el nivel fundamentador en las distintas dimensiones de la vida cotidiana, así no exista ninguna ética filosófica unificadora, dado el amplio pluralismo de lo moral. No es asunto exclusivo de la ética la solución de casos concretos, sino el diseño de valores, principios y procedimientos que, en los diferentes casos deberían tener en cuenta los afectados (Cortina: 2001, p.166-168).

Frente a los interrogantes que plantea un estatuto de la ética aplicada, tales como: si la responsabilidad tiene o no implicaciones estratégicas, si la ética del discurso es el modelo para aplicar generalizado, si el término moral tiene un solo sentido o es diverso, si la estructura de la ética aplicada es hermenéutica crítica, si las éticas aplicadas hacen posible la configuración teórico-práctica de una democracia radical, Adela Cortina plantea seis tesis, que se pueden resumir así:

1. El elemento distintivo de la ética no es siempre el necesario uso de la racionalidad estratégica, así lo sea en lo político o en lo económico.
2. La estructura de la ética aplicada no es deductiva ni inductiva, goza de la circularidad propia de la hermenéutica crítica y la interdisciplinariedad es urgente.
3. Un proceso de decisión considera la actividad (médica, económica, ecológica) y la meta por la que esa actividad cobra sentido; los valores, principios y actitudes para alcanzar la meta propia, el bien interno a esa praxis; los valores y principios peculiares, y los datos de la situación.

4. La ética del discurso no es la única que permite dar cuenta del fenómeno moral, sino que precisamos distintas tradiciones de lo moral para responder a los retos de la ética aplicada en los diversos ámbitos.
5. No se ajusta a la realidad del fenómeno moral recurriendo a uno solo de los modos de entender lo moral. Cada uno de estos modos tiene un peso específico en los ámbitos de la mal llamada ética aplicada y es imposible prescindir de alguno de ellos.
6. Los ámbitos dependen en último término de los valores compartidos por la sociedad civil y la ética aplicada es ética cívica, que se expresa en ámbitos como la medicina, la política, la genética, la ecología, la información, la economía o los negocios[49]

La globalización, el avance de la ciencia y la técnica, y las comunicaciones ágiles, convirtieron al mundo en una sola comunidad, con un espacio geográfico cada vez más próximo y palpable, donde las interacciones humanas entran necesariamente en controvertidas expectativas, en el sentido que cada quien tiene sus intereses y sus aspiraciones, lo que se ha denominado ética de máximos, y que requiere para su realización un consenso, un acuerdo con los otros, donde el diálogo es punto de partida para el logro de una **Ética Cívica y Ética de Mínimos.** De acuerdo con Cortina: "La ética cívica es relativamente reciente, porque nace en los siglos XVI y XVII a partir de una experiencia muy positiva: la de que es posible la convivencia entre ciudadanos que profesan distintas concepciones religiosas, ateas o agnósticas, siempre que compartan unos valores y unas normas mínimas"[50]. Significa que los miembros de la sociedad comparten un mínimo de valores y normas, e independientemente tienen sus concepciones diversas que se respetan y desde las cuales cada cual intenta su proyecto de felicidad.

Ahora bien, la ética cívica propone como valores mínimos la libertad, la igualdad y la solidaridad, los dos primeros fueron ideales de la Revolución Francesa de 1789, de la que surgió la Declaración de los derechos humanos y del ciudadano, y el tercero como una modificación de la fraternidad, legado del socialismo.

[49] CORTINA, Adela. Ética aplicada y democracia radical. Madrid: Tecnos, 2001. p.174-177
[50] CORTINA, Adela. El mundo de los valores. Bogotá: Ed. El Búho. 2003. p. 119

En el contexto social y económico actual, las diferencias entre los seres humanos son evidentes. Su superación ha dado origen a planteamientos filosóficos y de soporte sociológico que han llevado al concepto de la **Ética Dialógica y Discursiva,** que se originan en la década del setenta del siglo XX en Frankfurt con K.O.Apel y Jürgen Habermas bajo el nombre de ética comunicativa, ética discursiva o ética dialógica. Toma aspectos Kantianos y de la teoría de la comunicación, donde el lenguaje es fundamental para el establecimiento del diálogo como razón. Pretende asegurar la dimensión normativa del fenómeno moral, con unos mínimos normativos, que delinean un concepto de democracia, a la vez que da razón de ella, con fundamentación moral y realización política, se configura, en consecuencia, como ética normativa y como ética mínima, incluso como ética procedimental, como la califica Victoria Camps, porque en lugar de decirnos qué es lo que hay que hacer, nos dice de qué forma decidiremos correctamente lo que debemos hacer (Camps, 1991:p.243). Habermas trata en su propuesta teórico-práctica las ideas normativas de verdad, libertad y justicia, en forma sistémica en las estructuras de la comunicación lingüística, mediante una teoría discursiva de la verdad y con una ética comunicativa y que, simultáneamente es teoría de la justicia.

Para Axel Honneth la ética discursiva es una versión teorético-comunicativa del imperativo categórico, que reinterpreta el principio de universalizabilidad en una regla en la que las discusiones práctico-morales entre sujetos pueden hallar un fundamento racional. Se traslada el procedimiento de examen moral a un acto comunicativo como discusión que se efectúa realmente, con el intento de fundamentar la validez del principio de generalización, desde las implicaciones lingüísticas de la argumentación moral o de la acción comunicativa, que supone la participación en un discurso con igualdad de oportunidades y sin coerción de todos los sujetos capaces de argumentación (Honneth, p.166).

Según Habermas, en los procesos de argumentación los participantes deben presuponer pragmáticamente que, en principio, todos los afectados toman parte como libres e iguales en una búsqueda cooperativa de la verdad, en la cual solamente puede entrar en juego la fuerza no violenta del mejor argumento, donde las normas que pretenden validez son

aquellas aprobadas por todos los afectados que participan en un discurso práctico. Habermas expresa que la teoría de la comunicación tiene preocupación por el bien del prójimo, con el interés por el bien común:, pues por medio de las relaciones de reconocimiento se reproduce la identidad del grupo, donde el tratamiento igualitario de los individuos no es la benevolencia sino la solidaridad, donde cada cual se hace responsable del otro, dado el interés en la integridad del contexto vital común, por lo que la justicia exige la solidaridad, como su otra cara, sin que sean dos momentos sino dos asuntos de la misma cosa. Además:

> Toda moral autónoma tiene que resolver, al mismo tiempo, dos tareas: al reivindicar un trato igual, y con ello un respeto equivalente por la dignidad de cada uno, hace valer la inviolabilidad de los individuos en la sociedad; y en cuanto exige la solidaridad por parte de los individuos, en cuanto miembros de una comunidad en la cual se han socializado, protege las relaciones intersubjetivas de reconocimiento recíproco. La *justicia* se refiere a la igualdad de la libertad de los individuos que se determinan a sí mismos y que son irremplazables, mientras que la *solidaridad* se refiere al bien, o a la felicidad de los compañeros, hermanados en una forma de vida intersubjetivamente compartida, y de este modo también a la preservación de la integridad de esa forma de vida. Las normas morales no pueden proteger lo uno sin lo otro, es decir: no pueden proteger la igualdad de derechos y las libertades de los individuos sin el bien del prójimo y de la comunidad al que éstos pertenecen.
>
> En cuanto componente de una moral universalista, la solidaridad supera su sentido meramente particular, limitado a una colectividad etnocéntrica que se cierra frente a los otros grupos; pierde aquel carácter, que resuena siempre en las formas premodernas de la solidaridad, del sacrificio forzado de los individuos en aras de un sistema de autoafirmación colectiva[51].

En la ética discursiva, el concepto de responsabilidad es una corresponsabilidad primordial trascendental que puede esclarecerse en una reflexión radical estricta sobre los presupuestos irrebasables de la situación argumentativa, los que ya tienen normas éticas fundamentales.

[51] HABERMAS. Jurgen. Justicia y solidaridad. En: Ética Comunicativa y Democracia. APEL y CORTINA, Barcelona: Ed.Crítica. 1991. p.198

Es una corresponsabilidad fundamental de todos y para todo, que actúa como parámetro para la crítica del concepto convencional de responsabilidad y para la transformación de las instituciones. La praxis argumentativa constituye así una situación en la que uno está necesariamente implicado no sólo cuando discute cuestiones de validez relacionadas con la verdad, sino también cuando reflexiona sobre el alcance y sentido del concepto de responsabilidad; es decir, el concepto de la corresponsabilidad solidaria primordial trascendental está anclado en los presupuestos irrebasables de la situación de argumentación.

Adela Cortina defiende con claridad los postulados de la ética comunicativa expresando que no se le puede calificar de revisionismo conformista o nuevo utopismo y frustrante para las personas; pues pretende brindarles decisiones morales y políticas; y no es utópica ya que la idea de democracia participativa es una idea regulativa. Sobre su éxito se ignora si será realidad o ficción, pero su trabajo por ella es mandato de la razón práctica, de la cual dice:

> La razón práctica – según La metafísica de las costumbres- lanza su veto irrevocable – "no debe haber guerra"- y esto basta para afanarse racionalmente por una paz perpetua. La razón comunicativa –según la ética discursiva- lanza su principio irrevocable: sólo serán normas legítimas las que admitan los afectados tras un diálogo celebrado en condiciones de simetría. Por eso es tarea razonable de la filosofía y de la ciencia política empeñarse en articular los mecanismos que posibiliten su cumplimiento; porque es el modo de realizar el principio de autonomía, que debe traducirse en participación efectiva. Llevar adelante esta tarea es la actitud que, a mi juicio, nos sitúa entre el utopismo y el pragmatismo, entre el revolucionario "terror de la virtud" y la moral del camaleón.
>
> Y es que son los nuestros, como dijimos, tiempos de mixtura: tiempos de economía mixta, de política mixta, de moral mixta, porque los principios puros han mostrado suficientemente su capacidad para sembrar el terror, y el pragmatismo acrítico, su incapacidad para respetar la dignidad humana. Por eso es la ética discursiva una ética de nuestro tiempo, que precisa críticas, rectificaciones y complementación, pero que, contando con ellas, ofrece los principios normativos más adecuados para una moral democrática[52].

[52] CORTINA, Adela. Una ética política contemplada desde el ruedo ibérico. En: Ética Comunicativa y Democracia, APEL y CORTINA. Barcelona: Ed.Crítica. 1991. p. 227

Al contrario de Cortina, no piensa en forma tan optimista Victoria Camps:

> Nadie podrá discutir que la acción comunicativa no sea el terreno adecuado para el discurso ético. En realidad, es el terreno propicio de una ética ya realizada. La pregunta es, sin embargo, ¿Cómo se llega a ella?, ¿cómo liberarse de la acción estratégica y sus asimetrías? El mismo Apel, más acérrimo defensor que Habermas de la "comunidad ideal", afirma que si bien "quien argumenta presupone la comunidad ideal en la real", sabe muy bien que la identificación entre ambas comunidades está muy lejana. No es posible separar totalmente el actuar estratégico del comunicativo. Hacerlo sería, incluso, irresponsable. El discurso político o público no excluye nunca del todo la manipulación y la dominación. Unos saben más que otros, unos piensan más y otros menos. Y puesto que nadie lo sabe todo, hay conflicto y disparidad de opiniones, y para resolverlas hay que contar con las armas de la persuasión, la cual supone ya asimetría y desigualdad. No hay que pensar que la confrontación de distintas creencias o puntos de vista ha de llevar al acuerdo sobre uno de ellos, que será el que imponga como válido. El diálogo obliga a modificar los términos iniciales y a acabar defendiendo opciones que suelen tener poco que ver con las preferencias originarias o de primer grado. Razonar es hacer transacciones[53] .

Para Camps la razón dialógica libre de impurezas y opacidades, como ideal, no es discutible, pero como ética procedimental da por supuesto que funciona como guía de la razón práctica, un optimismo sin demasiado fundamento, dando a entender que la situación ideal del diálogo es realizable porque ya está presupuesta. Camps manifiesta que poco le convencen esas piruetas filosóficas, siendo bonita su explicación pero secundaria, por lo que la ética comunicativa proporciona un modelo o un procedimiento insuficiente para legitimar el juicio práctico y no cree que la insuficiencia sea superable.

Se concluye este capítulo de la ética con la sensación de la magnífica evolución del pensamiento humano. En toda la historia, las ideas sobre la vida, la muerte y sus significados, han sido controvertidos y no pocas veces contradictorios. En la antigüedad

[53] CAMPS, Victoria. Comunicación, Democracia y Conflicto. En: Ética Comunicativa y Democracia, APEL y CORTINA. Barcelona: Ed.Crítica. 1991. p. 246

los grandes pensadores dividieron sus percepciones entre la predominancia de lo divino sobre lo humano y de la naturaleza. Las ideas triunfantes de Platón y de Aristóteles encontraron en el cristianismo su mejor complemento, hasta que a partir del siglo XV de nuestra era, los pensadores más destacatados promueven el predominio de la razón y con una interpretación científica de la vida –a pesar de las funestas consecuencias para algunos de ellos- demuestran que el origen divino de todo, no es tan fácilmente aceptable como se creía, dejando un esecenario propicio para que en la época contemporánea se debata con mayores y mejores elementos de juicio sobre las razones de la vida. El ser humano, creador, consciente, sintiente y hablante, con esas virtudes ha hecho de la naturaleza una despensa para sus fines, pero no ha dimensionado el verdadero valor de la vida y del medio ambiente. Dentro de todas las cosas creadas por el hombre, la empresa ocupa actualmente un lugar de importancia sinigual porque los avances de la ciencia, la tecnología y el desarrollo humano, son aprovechados por ésta para el logro de sus fines y dependiendo de tales fines se determinan los valores, tema que se trata en el capítulo siguiente.

2. AXIOLOGÍA PARA LA ÉTICA EMPRESARIAL

> La Bandera de la Vida, cuando ondea, no puede sino conmover todos los ánimos. Sobre todo, permítame decirlo, los de los no creyentes, hasta los de los ateos más recalcitrantes, porque ellos son precisamente quienes, al no creer en ninguna instancia sobrenatural, cifran en la idea de la Vida, en el sentimiento de la Vida, el único valor, la única fuente de ética posible[54]. Umberto Eco

La ética empresarial conjuga dos elementos teóricos, el primero es la ética, que pretende hacer reflexiones sobre el comportamiento y el segundo es la empresa, que se constituye en un instrumento práctico por el cual el ser humano intenta lograr unos fines determinados mediante el desarrollo de unas actividades. Ese conjunto así formado se convierte entonces en una reflexión sobre el desempeño del ente con miras a catalogarlo de bueno o malo, de justo o injusto, en cuanto que sus acciones afectan los grupos de interés que cotidianamente establecen interrelaciones con la empresa. Esa ética práctica, que es la ética empresarial, evalúa las acciones de la empresa, las cuales obedecen a unos soportes teóricos predeterminados invocados consciente o inconscientemente que son los valores, los cuales guían las acciones. Dependiendo de los valores que privilegie la empresa, las acciones que se adelanten darán unos resultados para los *stakeholders* como destinatarios de esas acciones. Entendiendo por axiología el estudio de los valores, tendríamos entonces una axiología para la ética empresarial.

Para Tom Morris siempre ha habido cuatro dimensiones básicas de la experiencia humana para el logro de la felicidad tanto personal como corporativa, cada cual con un valor implícito, a saber: la verdad como valor de la dimensión intelectual; la belleza en la dimensión estética; la bondad en la dimensión moral o ética; y la unidad en la dimensión espiritual. A partir de estas cuatro dimensiones y sus valores desarrolla en forma coherente y sugestiva su libro "Si Aristóteles dirigiera General Motors", tratándolos en forma

[54] ECO, Umberto y MARTINI, Carlo M. ¿En qué creen los que no creen? Bogotá: Ed. Planeta, 2002. p. 33

sistémica e interdependiente, en un marco que se constituye en buena aproximación a las respuestas que requieren los grupos de interés asociados a cualquier organización empresarial. Para Morris integración significa unión de partes distintas en un todo y la integridad no nos permite desviarnos de la totalidad de nuestros valores por el bien de un beneficio temporal con respecto a uno de esos valores, por lo que la integridad de una persona debe considerarse como el resultado de su nivel conjunto de sabiduría, de manera que:

> En un individuo, la integridad es señal de buen carácter. En una organización, la integridad es señal de cultura. Estos son los dos polos alrededor de los cuales gira toda la ética del mundo de los negocios: el carácter individual y la cultura institucional. Si nos rodeamos de la gente apropiada y todos disfrutamos de unas buenas condiciones laborales, veremos los resultados, tanto de carácter como de cultura, vinculados de manera positiva. A nivel individual, el mal carácter, y a nivel institucional, la poca cultura, tienen ambos resultados autodestructivos[55].

Emilio Tortosa Cosme, Presidente de la Fundación ETNOR, propone como valores-guía de la vida empresarial la equidad, la autonomía, la solidaridad y el desarrollo. La equidad como corrector de la justicia, con sentimiento del deber o la conciencia, antes que por las prescripciones de la justicia; la autonomía para garantizar el principio de la libertad de empresa y la independencia; la solidaridad como contribución al bien común, en congruencia con otros proyectos e intereses más generales, actualizando el concepto de fraternidad; y el desarrollo, transformando el impulso del negocio y la creación de riqueza como valores añadidos en desarrollo de capacidades y experiencias de aprendizaje que hagan crecer y progresar las personas.

La vida empresarial cotidiana y práctica, le indica al gerente o al empresario que el éxito de un negocio, en lo relacionado con los grupos de interés del ámbito externo, se da cuando se manejan en forma adecuada y sistémica cuatro conceptos: calidad, oportunidad, precio y

[55] MORRIS, Tom. Si Aristóteles dirigiera General Motors. Bogotá: Ed. Planeta, 2002. p. 185

servicio al cliente. El manejo de tales conceptos obedece a los intereses o intenciones del empresario y a los imperativos sociales, traducidos como competitividad, rentabilidad, productividad y confianza. Y en el ámbito interno para el éxito con los empleados y los propietarios, se precisa un manejo acertado de valores como reciprocidad, justicia, transparencia, honradez, cooperación.

Un enfoque aristotélico de la virtud para una ética de los negocios implicaría encontrar comportamientos ideales o intermedios de la rentabilidad con lo que satisfaría a dueños mediante un retorno adecuado a sus aportes; a clientes a través de unos precios justos y unos productos y/o servicios de calidad; a empleados con unas condiciones económicas satisfactorias, combinadas con las condiciones y oportunidades que le permitan un desarrollo y progreso a él y su familia; y una interacción con el medio ambiente que tienda a su conservación y cuidado, de forma que se garantice la supervivencia del ser humano.

Con Salomón podría decirse que la esencia de la virtud en la ética de los negocios es que tenemos que alejarnos de la mentalidad que sólo prioriza las utilidades y ampliar el espectro de incidencia de los negocios hacia la sociedad para vivir bien, donde las utilidades son un medio para tal fin. (Salomón: 2001, p.43)

Avalamos también la percepción de Hans Jonas, quien en su importante obra "El principio de responsabilidad" declara que todos las personas aspiran a la felicidad, la cual no es elegida voluntariamente y presume una aspiración justificada que indica un derecho y:

> Pero entonces se derivaría el deber –en este caso sí un deber- de respetar en los demás este derecho, esto es, de no impedirlo, quizás incluso de fomentarlo. Y, de ese interés de otros, que hay que respetar, podría incluso derivarse para mí de modo mediato –si es que no existe ya inmediatamente- el deber de procurar también mi propia felicidad, cuyo menoscabo sería una perturbación de la felicidad general[56].

[56] JONAS, Hans. El principio de responsabilidad. Barcelona: Herder, 1995. p.137-138

Adela Cortina considera que las sociedades actuales coinciden en cinco valores supremos: la libertad, la igualdad, la solidaridad, el respeto activo y el diálogo.Con estos cinco valores configura la denominada ética cívica y comparte valores éticos de justicia. Cortina afirma que se nota un cambio desde una ética de la convicción hacia una ética de la responsabilidad, en la que se tienen en cuenta las consecuencias de las acciones (Cortina, 2003, p.70). Cortina, al hablar sobre los valores de una empresa postaylorista, manifiesta que si la empresa tayloriana era piramidal y autoritaria, la empresa de tercer tipo acrecienta la iniciativa de cada uno de sus miembros, moviliza la inteligencia de todos, desarrolla las capacidades de propuesta de los asalariados en grupos de progreso, equipos autónomos y otros círculos de calidad, sustituye el principio de obediencia por el de responsabilidad, dinamiza los recursos creativos de todos los colaboradores, desarrolla la calidad de vida en el trabajo, ve como clave del éxito económico los programas de formación y no explotación de la fuerza laboral, asumiendo un destino colectivo, en un *management* participativo con proyectos donde la cultura sustituye a la racionalidad tecnocrática, el diseño cualitativo a la eficacia inmediata, la adhesión a la coerción, y la dinámica común y la movilización individual dependen de la participación de todos en el proyecto y del esclarecimiento de los valores comunes, declarando que la empresa tiene como finalidad real la innovación y la creación de riqueza, donde el beneficio es el medio, no el fin. (Cortina, 2003, p.275), Para lograrlo, los rasgos serían:

1. Responsabilidad por el futuro. Gestión a largo plazo reconciliando el beneficio y el tiempo.
2. Desarrollar la capacidad comunicativa. Legitimación social y respeto a las normas morales.
3. Personalización e identificación de individuos y firmas. Desarrollar sentido de pertenencia.
4. La moral impulsa la creatividad de los especialistas de la comunicación y funciona como un útil de diferenciación y personalización de la empresa, con la ética, erigiendo frente a la complejidad de los mercados la innovación de productos y la moral de la comunicación.
5. Confianza. Las imágenes de eficiencia han sido sustituidas por las de confianza entre la firma y el público, como en la imagen de responsabilidad social y ecológica de la firma, estableciendo un lazo entre la firma y el público[57].

[57] CORTINA, Adela. Ética aplicada y democracia radical. Madrid: Tecnos, 2001. p.276

La percepción de John Rawls es aún más integral, en cuanto que, para él su teoría de la justicia se relaciona con la estructura de la sociedad y la distribución de recursos con miras a satisfacer expectativas: "Todos los bienes sociales primarios –libertad, igualdad de oportunidades, renta, riqueza, y las bases de respeto mutuo-, han de ser distribuidas de un modo igual, a menos que una distribución desigual de uno o de todos estos bienes redunde en beneficio de los menos aventajados"[58].

Marx enunció como principio básico la autorrealización del ser humano como desarrollo supremo de la libertad, en una sociedad sin clases, siendo la máxima aspiración el comunismo, donde el principio práctico es "de cada quien según su capacidad, a cada quien según su necesidad", principio que puede interpretarse como privilegiar la solidaridad en desarrollo de la justicia, en cuanto que quien da más puede considerar que recibe una proporción inferior a su aporte, riesgo o esfuerzo, estando interesado en aplicar el precepto de a cada quien según su contribución, conocimiento, experiencia o riesgos; de lo contrario sería difícil encontrar personas que quisieran adelantar determinadas actividades. Rawls plantea algo similar cuando manifiesta que la función de las porciones distributivas desiguales es cubrir los costos de enseñanza y educación, atraer a las personas a los lugares donde más se les necesita desde un punto de vista social (Rawls, 1997: p.291).

Fritjof Capra propone la necesidad del cambio de viejos paradigmas por el de la ecología profunda. El viejo paradigma se basa en valores antropocéntricos (centrados en el ser humano), la ecología profunda tiene sus bases en valores geocéntricos (centrados en la tierra), con una visión del mundo que contempla lo no humano, donde todos los seres vivos son miembros de comunidades ecológicas vinculados por una red de interdependencias (Capra, 1998). Capra manifiesta:

> Generalmente no está admitido que los valores no son algo externo a la ciencia y a la tecnología, sino que constituyen su misma base y motivación. Durante la revolución científica del siglo XVII se separaron los valores de los hechos y, desde entonces, tendemos a creer que los hechos científicos son independientes de lo que hacemos y por

[58] RAWLS, John. Una teoría de la justicia. México: 1997. p.281.

> lo tanto de nuestros valores. En realidad, el hecho científico surge de una constelación completa de percepciones, valores y acciones humanas, es decir, de un paradigma del que no puede ser desvinculado. Si bien gran parte de la investigación detallada puede no depender explícitamente del sistema de valores del científico que la efectúa, el paradigma más amplio en el que su investigación tiene lugar nunca estará desprovisto de un determinado sistema de valores. Los científicos, por lo tanto, son responsables de su trabajo no sólo intelectualmente, sino también moralmente[59].

Examinemos entonces los valores que tienen una importante conexión con las acciones empresariales.

2.1. SOBRE LA LIBERTAD

> "La humanidad sale más gananciosa consintiendo a cada cual vivir a su manera que obligándole a vivir a la manera de los demás"[60]. J.S. Mill

El tema de la libertad humana tiene relación con la explicación de los sucesos en los que se ve implicado el ser humano. Al respecto puede plantearse que la persona actúa en forma absolutamente libre o autónoma, o que por el contrario, sus actos dependen totalmente de una fuerza externa, o si en sus actos se presenta una especie de combinación entre decisión autónoma con limitaciones e influencias externas.

El debate filosófico sobre la libertad tiene que ver entonces con los conceptos de determinismo e indeterminismo; si aceptamos que los actos y los hechos humanos, en los que estaría la gestión empresarial, están predeterminadas, es decir que dependen de fuerzas externas, donde la más clásica sería una fuerza sobrenatural que se identifica con la idea de Dios, entonces estaríamos frente a la ausencia absoluta de responsabilidad humana en el sentido que la persona no tendría incidencia o conciencia de sus actos y consecuencias. En el evento que encontremos que el ser humano tiene conciencia y autonomía en las decisiones que toma y por tanto en los hechos de que es protagonista, estaríamos

[59] CAPRA, Fritjof. La trama de la vida. Barcelona: Anagrama, 1998. p.33.
[60] MILL, John Stuart. Sobre la Libertad. Madrid: Altamira S.A.1985. p. 41

simultáneamente determinando la existencia de una responsabilidad por tales actos y sus consecuencias.

Nótese entonces que el tema de la libertad implica necesariamente el concepto de responsabilidad, en un esquema elemental por el cual mis actos generan unas consecuencias por las cuales alguien es responsable. ¿Quién es el responsable? El análisis que adelantemos sobre la libertad nos ayudará a dar respuesta; como también veremos en otros valores sus interrelaciones e interacciones, como es el caso de la justicia, que en parte se refleja en la ley.

Rousseau en El Contrato Social expresa que "Si se analiza en qué consiste precisamente el mayor bien de todos, o sea, el fin de que debe ser objeto de todo sistema de legislación, se descubrirá que él se reduce a los fines principales: la libertad y la igualdad. La libertad porque toda dependencia individual equivale a otra tanta fuerza sustraída al cuerpo del Estado; la igualdad, porque la libertad no concibe sin ella"[61].

Por su parte, en su destacada obra "Sobre la libertad", J. S. Mill expone que la libertad humana comprende:

1. Libertad de conciencia.
2. Libertad en gustos y en determinar los propios fines, y
3. Libertad de asociación entre individuos.

Expresa Mill que no es libre ninguna sociedad, cualquiera que sea su forma de gobierno, en la cual estas libertades no estén respetadas en su totalidad; y que ninguna es libre por completo si no están en ella absoluta y plenamente garantizadas.

La libertad de conciencia se entiende como libertad de opinión y libertad de expresarla, por cuatro motivos (Mill: 1985, p.89):

[61] ROUSSEAU, Jean Jacques. El contrato social. Madrid: Altamira, 1984. p.89

1. Una opinión puede ser verdadera, así se reduzca al silencio.
2. La opinión puede ser parcialmente verdadera, requiriéndose una combinación con la opinión prevaleciente que seguramente no tendrá toda la verdad.
3. La opinión admitida será tomada como prejuicio, con poca comprensión.
4. El sentido de la doctrina correrá el riego de perderse o debilitarse, perdiendo su vital efecto sobre el carácter y la conducta.

Ludovico Geymonat, en un importante estudio sobre la libertad, inicialmente plantea que la libertad es un valor humano aceptado universalmente, que puede ser punto de referencia, a partir del que se puedan juzgar otros valores y de paso evaluar nuestra conducta, de forma que un valor es tanto más elevado cuanto mayor es el grado de libertad que le sea compatible. (Geymonat: 1991, p.33). Al analizar la libertad de los individuos, Geymonat identifica un proceso con tres elementos:

1. el estado de cosas del que se parte;
2. el conjunto de iniciativas compatibles con el estado de cosas;
3. el acto de voluntad con el que se decide elegir una.

Curiosamente este proceso enunciado por Geymonat es muy similar al que plantea Rawls para su teoría de la justicia. En efecto, para John Rawls la teoría de la justicia puede dividirse en dos partes principales, la primera una interpretación de la situación inicial y una formulación de los diversos principios disponibles en ella para su elección, y la segunda, un razonamiento que establezca cual de estos principios será, de hecho, aceptado. (Rawls, 1997, p.62). Pero en el proceso de elección hay obstáculos contra los cuales se lucha, y en esta lucha la libertad encuentra su plena expresión. (Geymonat: 1991: p.38). En una línea muy similar, J.S. Mill considera que la verdad, en los grandes intereses prácticos de la vida, es cuestión de conciliar y combinar contrarios. Muy pocos tienen inteligencia suficientemente capaz e imparcial para hacer un ajuste aproximadamente correcto, y que se consigue por el duro procedimiento de una lucha entre combatientes peleando bajo banderas hostiles. (Mill, 1985: p.83)

Para Amartya Sen, Premio Nobel de Economía 1998, el desarrollo puede concebirse como un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutan los individuos; comoquiera que el desarrollo exige la eliminación de las principales fuentes de privación de libertad como pobreza y tiranía, escasez de oportunidades económicas, privaciones sociales, servicios públicos deficientes, intolerancia o intervencionismo estatal excesivo. Esas libertades contribuyen a mejorar la capacidad general de una persona y el éxito de una sociedad ha de evaluarse en función de las libertades fundamentales de que disfrutan sus miembros, pues la economía ha tendido a olvidar el valor de las libertades y a fijarse en el de las utilidades, la renta y la riqueza. Sen explicita algunas libertades instrumentales que contribuyen, directa o indirectamente, a la libertad general que tienen los individuos para vivir como les gustaría, así:

> Examinaremos, en particular, los siguientes tipos de libertades instrumentales: 1) las libertades políticas, 2) los servicios económicos, 3) las oportunidades sociales, 4) las garantías de transparencia y 5) la seguridad protectora. Estas libertades instrumentales tienden a contribuir a la capacidad general de las personas para vivir más libremente, pero también contribuyen a complementarse. Aunque el análisis del desarrollo debe ocuparse, por una parte, de los objetivos y las aspiraciones que hacen que sean importantes estas libertades instrumentales, también debe prestarse atención a los nexos empíricos que ligan los distintos tipos de libertad, reforzando su importancia conjunta. De hecho, estas conexiones son fundamentales para comprender mejor el papel instrumental de la libertad. La tesis de que la libertad no sólo es el objetivo primordial del desarrollo sino también su medio principal está relacionada con estas conexiones [62] .

Sen explica que, por **libertades políticas**, que incluyen los derechos humanos, se entiende las oportunidades de los individuos para decidir sobre el gobierno y su participación, la posibilidad de investigar y criticar las autoridades, el ejercicio de los derechos políticos.

Los **servicios económicos** son la oportunidad de los individuos de utilizar los recursos económicos para consumir, producir o realizar intercambios. Cuando en el proceso de

[62] SEN, Amartya. Desarrollo y libertad. Bogotá: Editorial Planeta, 2003. p. 57

desarrollo se eleva la renta y la riqueza de un país, habrá un aumento en los derechos económicos de la población.

Las oportunidades sociales son los sistemas de educación, sanidad y análogos que tiene la sociedad y que influyen en la libertad fundamental del individuo para vivir mejor, que también son importantes para participar eficazmente en las actividades económicas y políticas.

Las garantías de transparencia hacen referencia a la necesidad de franqueza que pueden esperar los individuos como libertad para interrelacionarse con la garantía de divulgación de información y claridad, importantes en la prevención de la corrupción, la irresponsabilidad financiera y los tratos poco limpios.

La seguridad protectora es necesaria para proporcionar una red de protección social que impida que la población afectada caiga en la mayor de las miserias, y en algunos casos en inanición y muerte, con mecanismos como prestaciones por desempleo, ayudas para indigentes, respuesta a emergencias o similares.

La Constitución Política Colombiana contempla el valor de la libertad en su capítulo 1 “De los derechos fundamentales”. Efectivamente, considera el artículo 13 que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, así como gozarán de los mismos derechos y libertades sin ninguna discriminación. El artículo 16 manifiesta que todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de la personalidad y el artículo 17 prohíbe la esclavitud, la servidumbre y la trata de seres humanos en todas sus formas. El artículo 18 garantiza la libertad de conciencia y el artículo 19 garantiza la libertad de cultos, expresando que las religiones e iglesias son igualmente libres ante la ley. El artículo 20 garantiza la libertad de expresión, opinión y pensamiento, manifiesta además que los medios de comunicación son libres y tienen responsabilidad social. También tenemos la libertad de escoger la profesión (art.26), libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra (art.27), libertad de movilización (art.28), libre asociación (art.38,39) . En el capítulo 2 “De los

derechos sociales, económicos y culturales, la Constitución Política de Colombia garantiza, en su artículo 58, la libertad de empresa y la propiedad privada. Además considera ésta una función social que implica obligaciones a la que es inherente una función ecológica.

John Rawls considera que una constitución justa asegura las libertades de una ciudadanía igual, y asume el concepto de libertad como parte de los dos principios que rigen la justicia. Según el primer principio cada persona ha de tener un derecho igual al esquema más extenso de libertades básicas que sea compatible con un esquema semejante de libertades para los demás, es decir, es un principio de igual libertad. Ahora bien, las libertades básicas, según Rawls, son: la libertad política y la libertad de expresión y de reunión; la libertad de conciencia y de pensamiento; la libertad de la persona; el derecho a la propiedad personal y la libertad respecto al arresto y detención arbitrarios (Rawls, 1997: p.68); afirmando posteriormente que la negación de las libertades iguales sólo puede defenderse cuando es esencial cambiar las condiciones de la civilización, de modo que en un tiempo previsible pueda disfrutarse de tales libertades (Rawls, 1997: p.149). Este concepto guarda correspondencia con la opinión de Hans Jonas acerca de la viabilidad y capacidad del sistema marxista para manejar los destinos sociales dándole prioridad a su principio de responsabilidad, donde la supervivencia humana sería el imperativo categórico. El segundo principio de la justicia Ralwsiana habla de las desigualdades económicas y sociales, sujetas a beneficiar los menos aventajados y la asequibilidad a cargos y funciones, en condiciones de justa igualdad de oportunidades. (Rawls, 1997: p.280)

2.2. SOBRE LA RESPONSABILIDAD

> Como cualquier teoría ética, también una teoría de la responsabilidad ha de tener en cuenta ambas cosas: el fundamento racional de la obligación – esto es, el principio legitimador subyacente de la exigencia de un deber vinculante- y el fundamento psicológico de su capacidad de mover la voluntad, es decir, de convertirse para el sujeto en la causa

> de dejar determinar su acción por aquel. Esto significa que la ética tiene un lado objetivo y un lado subjetivo: el primero tiene que ver con la razón, el segundo, con el sentimiento[63].
>
> Hans Jonas

Hans Jonas expresa que el concepto de responsabilidad no ha desempeñado ningún rol importante en las teorías morales heredadas; tampoco el sentimiento de responsabilidad ha aparecido como momento afectivo en la determinación moral de la voluntad. Los sentimientos presentes fueron otros como el amor o el respeto, por ejemplo el temor de Dios judío, el eros platónico, la eudomonía aristotélica, la caridad cristiana, el amor *dei intellectualis* Spinoziano, la benevolencia de Shaftesbury, el respeto Kantiano, el interés de Kierkegaard y el placer de la voluntad de Nietzsche, son modos de determinación de este elemento afectivo de la ética, pero en ellos no está el sentimiento de responsabilidad. Para Jonas, la responsabilidad es una función del poder y del saber, que mantienen en ella una relación nada sencilla. En otros tiempos, por ser el poder y el saber tan limitados, el futuro se confiaba al destino y a la permanencia del orden natural, por lo que la ética se ocupaba de la virtud, que representa el mejor ser posible del hombre, atendiendo poco a lo no próximo. El poder del hombre es raíz del deber de responsabilidad, pues en el paso del querer al deber, media el fenómeno del poder en su singular sentido humano, en el cual la capacidad causal está vinculada al saber y a la libertad. (Jonas: 1995, p.213). Jonas al referirse a la ausencia de dinamismo del pasado expresa:

> La condición previa para hacer tales cálculos con cosas que esencialmente son siempre las mismas y sólo están amenazadas por la imprevisibilidad del destino, es naturalmente la ausencia de aquel dinamismo que domina el ser y la conciencia modernos. La cosas humanas fluían –así se las veía- igual que la naturaleza, es decir, eran un elemento más en el devenir del mundo. Ese fluir no tiene una dirección determinada, excepto la que conduce a la decadencia; y para evitar eso hay que consolidar lo existente por medio de leyes buenas (al igual que el cosmos consolida su existencia mediante las leyes que preservan su orden cíclico). Por eso, a los hombres de hoy nos resultará imposible imitar la sabiduría que los antiguos tenían acerca del Estado mientras nuestro ser se halle bajo el signo de los continuos cambios que se producen a sí mismos y que siempre han de

[63] JONAS, Hans. El principio de responsabilidad. Barcelona: Herder, 1995. p.153.

> producir, como producto natural suyo, cosas realmente nuevas, nunca antes conocidas. Y por ello la responsabilidad por lo venidero no era una norma natural del obrar para los antiguos, cuyo presente no proyectaba tales sombras sobre el futuro, sino que contaba solamente consigo mismo. La responsabilidad no habría podido tener ningún objeto comparable a los nuestros y hubiera sido tenida por desmesura antes que por virtud[64].

Jonas destaca que en Marx se da por primera vez, en el panorama ético, la responsabilidad por el futuro histórico bajo el signo del dinamismo, como algo dotado de inteligibilidad racional, por lo que la ética de la responsabilidad requiere un regreso a la teoría marxista.
La extensa y cuidadosa exposición de Jonas sobre todo lo atinente a la responsabilidad lo lleva a definir en las páginas finales de su gran obra que "Responsabilidad es el *cuidado*, reconocido como deber, por otro ser, cuidado que, dada la amenaza de su vulnerabilidad, se convierte en "preocupación". (Jonas, 1995, p.357)

El valor de la responsabilidad nos permite traer a colación el enfoque clásico o libertario de la responsabilidad social, por el cual las empresas sólo tienen como obligación generar ganancias dentro del marco legal, tesis liderada por Milton Friedman por la década de los años 1970. Según Friedman, el gerente, en su calidad de agente de los dueños de la empresa, habrá de responderle únicamente a ellos en la satisfacción de sus intereses, esto es en su aspiración de aumentar sus utilidades, por lo que utilizar los recursos de la empresa en causas diferentes equivaldría a una gestión por fuera de sus atribuciones.

Este planteamiento de la responsabilidad empresarial orientado exclusivamente a los dueños será objeto de un análisis más profundo en la sección sobre responsabilidad social empresarial, aunque desde ahora podemos anticipar que la tesis de este trabajo es totalmente contraria a la expuesta por Friedman, pues sus postulados fueron producto de un contexto muy distinto al que normalmente opera en el resto del mundo. En efecto, Friedman hace su planteamiento en el escenario norteamericano, donde la responsabilidad por las operaciones está en cabeza de un ejecutivo, no de una junta directiva como es el caso colombiano, incluso donde la mayoría de las empresas son familiares, y su control y

[64] JONAS, Hans. El principio de responsabilidad. Barcelona: Herder, 1995. p.207.

dirección está a cargo directo de sus dueños; además, la situación social y económica es muy distinta en Norteamérica y otro tanto puede decirse de los problemas de pobreza, seguridad, infraestructura, salud, bienestar y corrupción.

A pesar de esta aparente justificación de la doctrina Friedmaniana, debe aclararse que no siempre hubo coincidencia con su criterio, siendo muy animada la discusión, tal es el caso de Kenneth Andrews, quien en múltiples pasajes de su obra "El concepto de la estrategia de la empresa", sienta su posición divergente: "…Como el ejecutivo actual generalmente está tan sensibilizado como los demás ciudadanos en la mejora de nuestros objetivos sociales, está también mucho más dispuesto que sus predecesores a captarlos. En una sociedad tan necesitada de una reforma como es la americana actual, no se le puede decir que el interés por los problemas sociales no es de su incumbencia, especialmente aquellos que su empresa, con o sin intención contribuye a agravar[65]"

Dada su incidencia sobre las personas que se ven afectadas con las acciones de la empresa, la responsabilidad ha sido objeto de amplio tratamiento jurídico en Colombia mediante una creciente legislación en diversas materias. En el ámbito mercantil se tienen los deberes para el comerciante (art.19 c.del comercio), la obligación de inscribirse en el registro de proponentes para quienes contraten con el Estado, y recientemente se está promoviendo el tema de la gobernabilidad corporativa con miras a la adopción de códigos de buen gobierno, los cuales materializan el concepto de responsabilidad social empresarial. En materia laboral se tiene un conjunto de obligaciones cuya intención es mantener relaciones armónicas con los trabajadores para el cumplimiento de las normas que regulan el trabajo asalariado y de respeto por su dignidad como personas humanas. Pero una gestión y filosofía empresarial de responsabilidad social debe ir más allá de la norma, como se expondrá más adelante. En materia tributaria las empresas están sometidas a una amplia normativa tanto del orden nacional como del local, así, se tienen como deberes formales la inscripción en el registro nacional de vendedores, en el de exportadores si se tiene esa calidad, el registro único tributario (RUT), el pago de los impuestos, la expedición de

[65] ANDREWS, Kenneth. El concepto de estrategia en la empresa. Bogotá: Printer, 1984. p.138

facturas y certificados, la presentación de declaraciones, informar el cese de actividades, facilitar la información requerida por la administración de impuestos, informar en medios magnéticos, conservar por determinado tiempo las pruebas que sustentan lo declarado; declarar y pagar impuesto de industria y comercio, y otras obligaciones conexas que regulan la actividad diaria. En materia penal, el tema de la responsabilidad tiene más que ver con la persona que ejerce funciones para la empresa que con la empresa misma, en virtud a que ésta es una ficción jurídica y no una persona física, por lo que en Colombia aún no ha prosperado la responsabilidad de los entes colectivos, ni la consagración de delitos societarios como en otros países, pero se tomó de la legislación española un dispositivo amplificado del tipo que permite considerar autor a quien actúa como miembro u órgano de representación autorizado y realiza la conducta punible, con el fin de evitar que se utilice a las empresas como fachadas, buscando con ello la sanción de quien incurre en actividades delictivas. Expresan los redactores de la obra Responsabilidad de los Directivos 2004:

> El tema de la responsabilidad penal de las personas jurídicas reviste una gran importancia dentro del debate actual en el cual se encuentran las más variadas posiciones. En principio, toda vez que el concepto de acción constituía el núcleo a partir del cual se construía la teoría del delito y el mismo era tomado sin más el mundo natural, se decía que los entes colectivos no actúan como seres humanos y, por ende, no pueden ser sujetos de responsabilidad criminal.
>
> Dentro de las corrientes funcionalistas, los conceptos no son naturalistas sino jurídicos, lo cual posibilita la responsabilidad penal en los entes colectivos. Adicionalmente, se hace un parangón entre los entes colectivos y las personas naturales, con lo cual se supera la limitante teórica mencionada[66].

En el contexto bajo análisis se encuentran los delitos contra el orden económico y social, en el modelo adoptado por Colombia con la constitución de 1991 y que en el código penal se contemplan, así: en el capítulo primero del título X del acaparamiento, la especulación, la alteración y modificación de calidad, cantidad, peso o medida, el ofrecimiento engañoso de

[66] DELGADO, Carlos, WILCHES, Claudia y Otros. Responsabilidad de directivos. Bogotá: Legis, 2003, p.154.

productos y servicios, el agiotaje, el pánico económico, la ilícita explotación comercial, el daño en materia prima, producto agropecuario o industrial, la usura, la usurpación de marcas y patentes, el uso ilegítimo de patentes, la violación de reserva industrial o comercial, la sustracción de cosa propia al cumplimiento de deberes constitucionales o legales, la exportación o importación ficticia, la aplicación fraudulenta de crédito oficialmente regulado, el ejercicio ilícito de actividad monopolística de arbitrio rentístico, la evasión fiscal.

Igualmente, a raíz de la crisis financiera de 1982 en Colombia, se introdujeron al código penal unas conductas dolosas como: la utilización indebida de fondos captados del público, las operaciones no autorizadas con accionistas o asociados, la captación masiva y habitual sin autorización, la manipulación fraudulenta de especies inscritas en el registro nacional de valores e intermediarios. Asimismo, se sanciona la urbanización ilegal y la defraudación a las rentas de aduana (contrabando), el lavado de activos y la omisión de control. En delitos contra la administración pública tenemos: la omisión del agente retenedor o recaudador; en delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente se contempla: el ilícito aprovechamiento de los recursos naturales no renovables, el manejo ilícito de microorganismos nocivos, daños en los recursos naturales, la contaminación ambiental, la contaminación ambiental culposa por explotación de yacimiento minero o hidrocarburo, la experimentación ilegal en especies animales o vegetales, la invasión de áreas de especial importancia ecológica, la explotación ilícita de yacimiento minero y otros materiales.

En los derechos colectivos y del ambiente, el artículo 78 de la constitución colombiana expresa que serán responsables, quienes en la producción y la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios, donde rigen unos principios básicos: el desarrollo sostenible, los mecanismo de control estatal sobre los recursos renovables, y el manejo descentralizado, democrático y participativo que debe tener el medio ambiente. La normativa ambiental prevé todo un sistema de sanciones y medidas preventivas, como también un procedimiento para su imposición, a la persona jurídica o natural que vulnere las normas sobre protección

ambiental o sobre manejo de recursos naturales renovables; pero, en materia de responsabilidad ambiental, la regla general es que ante la autoridad ambiental responde la empresa como persona jurídicamente constituida y no el administrador, habiendo lugar a responsabilidad personal si hay concurrencia de responsabilidades civiles o penales.

Al análisis y descripción anterior debemos agregar que en Colombia, en materia de responsabilidad económica por las operaciones empresariales, en caso de disolución y quiebra, se contemplan dos opciones: responder hasta el monto de lo aportado a la empresa o responder sin límite o consideración a lo aportado; en la primera se encuentran las empresas constituidas como sociedades de responsabilidad limitada o las sociedades anónimas, y en las segundas están las sociedades colectivas y las empresas que funcionan como personas naturales. Sin embargo, vale la pena advertir que cuando se liquida una empresa y los grupos de interés cuyas expectativas o derechos quedan insatisfechos por la insuficiencia de los recursos o la nula solidaridad de los propietarios con su responsabilidad, hay una decepción y una pérdida de confianza clara y evidente en el sistema jurídico, en el proceso liquidatorio y en aquellas personas que han defraudado a los grupos de interés.

El tema de la quiebra ofrece ricas posibilidades de examen ético en materia de la responsabilidad toda vez que vincula todos los grupos de interés (*stakeholders*), a los que ha de respondérseles por un interés particular, usualmente una acreencia o hasta la misma subsistencia, y por tanto los administradores, los liquidadores y los propietarios, tienen obligaciones morales que sobrepasan las legales, en el sentido de mostrar una sana disposición de querer pagar o de mantener la imagen de actuar correctamente, que no significa otra cosa que responder, dejando plenamente satisfechas las acreencias.

Desafortunadamente la cotidianeidad ofrece situaciones contrarias a este ideal; empresarios inescrupulosos propician la quiebra previa realización de actos dolosos y soterrados de insolvencia, cuya finalidad es no responder por las acreencias de los *stakehoders*, defraudando de esta manera clientes (anticipos), proveedores (suministros, materia prima),

instituciones financieras (créditos), el Estado (impuestos), trabajadores (salarios y prestaciones), acreedores diversos (servicios públicos, publicidad, arrendadores), inversionistas (bonos, préstamos), con el agravante que las normas de alguna manera facilitan esta conducta dolosa de tales empresarios al ser permisivas en los tiempos del proceso liquidatorio y donde esos empresarios, sin ninguna vergüenza, se limitan a dejar en manos de los liquidadores que repartan las migajas del activo social entre los grupos de interés, saliendo más de uno con las manos vacías y con la amargura que deja la defraudación. Acá nos atrevemos a decir que un empresario socialmente responsable sabe evitar que su empresa llegue a una quiebra que perjudique a los *stakeholders* y que se compromete a satisfacer a plenitud los perjuicios que su actividad empresarial pueda ocasionar.

La razón por la cual el valor de la responsabilidad tiene una significación superior se puede evidenciar con los casos de quiebra empresarial: el respeto por los grupos de interés se hace palpable cuando nadie sale defraudado como producto de las interacciones económicas, es decir cuando sus acreencias son canceladas. Incluso puede afirmarse que pagarle totalmente a los grupos de interés es un acto de respeto con uno mismo, que no deja sensación de cargos de conciencia; la justicia se alcanza si los grupos de interés reciben adecuadamente su contraprestación por algo que le dieron a la empresa; la igualdad se percibe al pagarle a todos sus acreencias, sin discriminación alguna y sin limitarse a la aplicación legal de la prioridad en los créditos; el diálogo se convierte en el instrumento comunicativo que permite la expresión libre y justa de las expectativas y derechos, asunto que se logra con las reuniones de acreedores; la confianza se renueva y se convierte en un útil catalizador del empresario para su reincorporación a la vida comercial, obviamente si las acreencias son cubiertas satisfactoriamente; la solidaridad se hace presente también, si el comerciante en quiebra paga finalmente todo a todos, está demostrando además de respeto, justicia y práctica de la igualdad, un importante sentimiento y valor de solidaridad con los grupos de interés que tuvieron relaciones económicas, quienes confiaron en él y no contrariamente a lo que pudiera a la ligera pensarse: que el empresario espera la solidaridad de los *stakeholders*, en el sentido que ellos condonen o acepten disminuir sus acreencias, porque

esto no rescataría moralmente al empresario, quien en ese caso quedaría con el estigma de defraudador, así muestre un rostro de tristeza que falsamente invite a una solidaridad nada benéfica para la actividad económica y la misma sociedad.

Otro tanto puede decirse y analizarse del valor de la veracidad en relación con la quiebra comercial, pues al darse una asimetría en la información, en donde el empresario sabe más que los *stakeholders,* éstos esperan que el quebrado haya actuado de buena fe, que sus actuaciones hayan sido guiadas por la verdad y un empresario veraz, serio y responsable no defrauda a nadie.

Esta percepción sobre la responsabilidad económica concuerda con una actitud ética del empresario y no se limita a la aplicación fría del concepto legal, la cual exige que el liquidador acuda a reclamaciones y ejecuciones con el fin de pagarle las acreencias a los *stakeholders* o que simplemente se les diga “no alcanzó para más”; para estos efectos recordemos que el artículo 243 del código de comercio expresa que cuando se trate de sociedades de personas y con los activos no se alcance a pagar el pasivo externo, los liquidadores recaudarán de los socios el faltante, si la responsabilidad de éstos es ilimitada; mientras que el artículo 252 manifiesta que en las sociedades por acciones no habrá acción de los terceros contra los socios por las obligaciones sociales, sino que las acciones se ejercen contra los liquidadores hasta la concurrencia de los activos que éstos reciben; significa esto, sencillamente, que la ley en este caso ampara la injusticia, promueve la desigualdad, patrocina el irrespeto, malinterpreta la solidaridad, avala la mentira y patrocina la irresponsabilidad; por tanto, es el empresario socialmente responsable quien con su ejemplo no ha de dejar prosperar esta legislación permisiva, ni aprovechará esta legislación equivocada, pagando completamente las acreencias a todos los grupos de interés, sin excepción, con lo cual el empresario está evitando conflictos de interés entre los *stakeholders,* asunto que se presenta cuando no es posible la satisfacción simultánea de dos o más intereses.

Para corroborar lo comentado en este punto, se traen a colación dos casos concretos, de muchos que suceden, y que por esta época tienen plena vigencia, se trata de dos empresas de gran tradición en la ciudad de Manizales que están en liquidación: Veyco Ltda y Única S.A

Veyco inició sus operaciones hace más de veinte años en el sector de las artes gráficas y la distribución de impresos. Jurídicamente se estableció como sociedad de responsabilidad limitada, integrada por socios con nexos y parentescos de consanguinidad y civiles, alcanzó buen prestigio con sus *stakeholders*, de allí que su situación financiera reflejara un endeudamiento elevado con proveedores, trabajadores y otros grupos de interés, pero todo se veía normal, por lo que las interacciones económicas continuaron su curso.

Supuestamente problemas de entendimiento y personales condujeron a la empresa al deterioro de la gestión financiera y administrativa, en detrimento de los *stakeholders*, quienes vieron como sus acreencias eran impagadas y al final tuvieron que hacerse reconocer ante la Superintendencia de Sociedades, para intentar ante un liquidador que sus derechos económicos fueran retribuidos, hecho que lleva más de dos años y que al parecer no será posible en su totalidad, toda vez que los activos que hay para su realización son insuficientes.

Lo crítico del caso radica en que antes de la crisis y al comienzo de la cesación de pagos, la dirección de la empresa enajenó algunos de sus activos más valiosos y con los recaudos no se pagaron las deudas, sino que fueron desviados hacia la creación de una empresa unipersonal, utilizando una figura jurídica contemplada y permitida por la ley, desmantelando la empresa que fue declarada en quiebra y que por tanto no tenía con que responderle a sus *stakeholders*. Cuando los *stakeholders* comenzaron a reclamar en justicia sus acreencias, la respuesta obtenida de los directivos y socios era que no podían hacer nada, que el caso lo tenía la superintendencia y un liquidador, es decir que la ley decidiría su suerte.

Como corolario puede sugerirse que la ley, en materia de liquidaciones por quiebras, requiere modificaciones; que las empresas deben contemplar en sus estructuras orgánicas y su operación, la inclusión de los *stakeholders,* para evitar y advertir oportunamente las defraudaciones; y quizá la más importante, que la moralidad débil de algunos empresarios es claro indicador de la necesidad de una ética empresarial en la que la responsabilidad social sea el faro que guíe las acciones de las empresas que crean y desarrollan. En este sentido, mucho aportará el acervo cultural del gobierno corporativo, que indudablemente presenta adecuados esquemas para superar estos conflictos, más aún si se considera que en Colombia el 68% de las empresas son familiares y el 71% son compañías limitadas, sin junta directiva obligatoria y por tanto con excesiva concentración del poder en una o pocas personas, de acuerdo con reporte de la Superintendencia de Sociedades.[67]

El caso de Única es aún más conmovedor dado el tamaño de la empresa y la cantidad de *stakeholders* afectados, pues sólo los empleos directos llegaron a ser más de 1200, con una trayectoria de más de 50 años, pero en el 2001 la asamblea de acreedores decidió la liquidación de la empresa, para lo que se cuenta con un avalúo de los activos por 16.000 millones de pesos. Dentro de los *stakeholders,* los trabajadores reclaman 7.000 millones de pesos, los pensionados 2.000 millones, la DIAN 1.000 millones, las instituciones financieras 4.000 millones, otros acreedores 1.000 millones de pesos. La gravedad del asunto radica en que dentro del avalúo se encuentra la maquinaria usada cuyo valor se estima en 6.000 millones de pesos, pero que muy difícilmente logre realizarse al menos por 3.000 millones; algo similar sucedería con los inmuebles avaluados en 10.000 millones de pesos, que seguramente se realizarían por no más de 5.000 millones. En consecuencia se tendrían unos 8.000 millones de pesos para cancelar acreencias superiores a 16.000 millones, con lo que todos los *stakeholders* salen de alguna manera perjudicados y algunos de ellos seguramente saldrán con las manos vacías y el desconsuelo de la defraudación, la que con la bendición legal, agrava la situación, porque invita a los *stakeholders* a asumir en el futuro actitudes malintencionadas, llenas de desconfianza con el mercado, con las autoridades y con la ley misma.

[67] Analiza Supersociedades. En: La Patria, Manizales, (26 de agosto de 2004). p.9 a.

Una situación muy distinta fuera si los accionistas asumieran una actitud de respeto con los *stakeholders*, traducida en el pago total de las acreencias, lo que denotaría una actitud ética intachable en la que la responsabilidad es tomada como un valor dominante, siendo esta la salida ideal a un problema que involucra a todos los *stakeholders.* Por otra parte, si es otro el caso y los accionistas no tienen la voluntad, o el interés o la capacidad de responder, la salida al problema está en el diálogo que adelanten de manera acertada los *stakeholders,* camino que parece no quisieron seguir en el caso de Única, comoquiera que primaron intereses egoístas intentado salvar el pellejo particular en detrimento de los demás, tal actitud fue la asumida por un grupo mayoritario de los trabajadores, quienes propusieron se les entregara la empresa como dación en pago de sus acreencias, para crear así una nueva empresa, pretensión que marginaba a otros *stakeholders*, despojándolos de sus derechos, incurriéndose en injusticias e ilegalidades.

Un tema que tiene que ver con el valor de la responsabilidad, y que se relaciona sistémicamente con otros como la veracidad, el respeto y la justicia, es el atinente a los códigos de conducta o códigos de ética empresarial, en cuanto que son declaraciones voluntarias de intenciones sobre las acciones e interacciones que avalarán los procedimientos de la empresa respecto de los grupos de interés, y que, como consecuencia de actuaciones contrarias a su espíritu y sus normas, podría acarrearle dificultades a la empresa, en el sentido de la desconfianza que generaría y que incluso, podría dar para que los *stakeholders* afectados aduzcan válidamente se les recompense o satisfaga, en sus pretensiones de lograr sus expectativas; esto, bajo el argumento lógico y ético, de que los códigos aún siendo de adopción voluntaria obligan a su emisor, es decir que podrían generar efectos jurídicos vinculantes para la empresa y para los administradores. Por tanto los códigos éticos determinan los límites de la responsabilidad y seriedad que las empresas quieren darle a sus interacciones con los *stakeholders,* no por ello debe calificárseles de no recomendables y por el contrario son generadores de confianza.

2.3. SOBRE LA JUSTICIA

> ¿Quién puede computar lo que el mundo pierde en la multitud de inteligencias prometedoras, unidas a caracteres tímidos, las cuales no osan seguir caminos mentales audaces, vigorosos e independientes, por temor a caer en algo que pudiera ser considerado irreligioso o inmoral? [68] John Stuart Mill

> La Justicia es la primera virtud de las instituciones sociales, como la verdad lo es de los sistemas de pensamiento[69]. John Rawls

La libertad de expresión tiene relación con la justicia y con la verdad, cuando al permitirse la opinión que podría revelar la verdad o el error, quien con tal información debe tomar decisiones tenderá a ser más justo si actúa en concordancia con la opinión que fue libremente emitida; recuérdese por ejemplo que el 17 de febrero de 1600, Giordano Bruno moría quemado en la hoguera por "hereje", como consecuencia de su producción literaria que pretendía reemplazar las verdades aristotélicas reinantes entonces, quedando en las garras de la "Santa Inquisición". Bruno alabó la concepción heliocéntrica Copernicana e incluso amplió su horizonte como puede deducirse de tantos de sus pasajes como el de la parte final del segundo diálogo de su libro "Sobre el infinito universo y los mundos", cuando en boca de Filoteo dice que este infinito e inmenso universo es un animal, aunque no tenga una determinada figura y sentidos que lo relacionen con las cosas exteriores y abarca todo lo animado y agrega:

> Decimos además que el movimiento de lo pesado y lo liviano no sólo no corresponde al cuerpo infinito sino tampoco a ningún cuerpo entero y perfecto que en él exista ni a parte alguno de éstos que esté en su lugar y goce de su disposición natural. Y vuelvo a decir que nada es pesado o liviano absolutamente sino de modo relativo: a saber, en relación al lugar hacia el cual las partes difusas y dispersas se reúnen y congregan. Y baste por hoy haber estudiado esto, respecto a la infinita magnitud del universo. Mañana os esperaré para explicaros lo que queráis saber respecto a los infinitos mundos que en él existen[70].

---

[68] MILL, John Stuart. Sobre la libertad. Madrid: Ed. Altamira S.A. 1984. p. 67
[69] RAWLS. John. Una teoría de la justicia. México: Fondo de cultura económica, 1997. p.17
[70] BRUNO, Giordano. Sobre el infinito universo y los mundos. Argentina: Aguilar, 1972. p.144.

David Hume (1711-1776) ofrece una explicación interesante y significativa del origen de la justicia, pues no pasa de lo que es a lo que debe ser, sino que, teniendo en cuenta lo que no es, o lo que no está, o lo que no hay, formula desiderata y justifica instituciones que sirvan para paliar los desarrollos más primarios de la naturaleza humana, siendo el egoísmo y la poca generosidad de las personas, factores clave para que la naturaleza se supere a sí misma e invente la justicia, (Guisán: 1995, p.139) que podría resumirse así, según Guisán:

> De forma muy esquemática, encontramos en el esquema utilitarista de Hume los elementos siguientes:
>
> 1) La reivindicación de una ética laica, independiente de la religión.
> 2) La fundamentación de la ética y la política en la felicidad y en el placer como criterios últimos.
> 3) Una concepción amable de la virtud, que la liga a la felicidad como en las éticas teleológicas precedentes y ulteriores.
> 4) La valoración del principio de imparcialidad, de la benevolencia y la solidaridad.
> 5) Una concepción de la felicidad que conlleva un esforzado pero gozoso autodesarrollo, paralelo a la autoestima y al amor propio[71].

John Rawls con su obra Una Teoría de la Justicia intenta demostrar cómo se pueden demostrar principios de acción correcta, al menos en el ámbito de la justicia, independientemente de la cantidad de bien que produce la acción correcta, argumentando que ninguna explicación utilitaria de la justicia puede incorporar tan bien nuestras convicciones del sentido común como su idea kantiana de que lo correcto es anterior a lo bueno. Ralws afirma que los problemas de la justicia no pueden resolverse por las decisiones que los individuos toman por separado, sólo se puede alcanzar la justicia por medio de un contrato social, en el que todos acordamos autónomamente cómo hay que estructurar las instituciones básicas de nuestra sociedad para que sean justas. Rawls considera que el objeto primario de la justicia es la estructura básica de la sociedad, proponiendo unos principios de la justicia social que proporcionan un modo para asignar derechos y deberes en las instituciones básicas de la sociedad y definen la distribución

[71] GUISÁN, Esperanza. Introducción a la ética. Madrid: Cátedra, 1995. p.139.

apropiada de los beneficios y las cargas de la cooperación social. (Rawls, 1997: p.18). Rawls se refiere a este rol así:

> Una institución puede pensarse de dos maneras: primero, como un objeto abstracto, esto es, como una posible forma de conducta expresada mediante un sistema de reglas; y segundo, como la realización de las acciones especificadas por estas reglas, efectuadas en el pensamiento y en la conducta de ciertas personas en cierto tiempo y lugar. Hay entonces una ambigüedad respecto a lo que es justo e injusto, la institución tal y como se realiza, o la institución en tanto que objeto abstracto. Parece mejor decir que es la institución, en tanto que realizada y efectiva e imparcialmente administrada, la que es justa o injusta. La institución en tanto que objeto abstracto, es justa o injusta en el mismo sentido en que cualquier realización de ella sería justa o injusta[72].

Rawls enuncia la justicia como imparcialidad con base en dos principios a saber:

1. Cada persona ha de tener un derecho igual al sistema más amplio de libertades básicas, compatible con un sistema similar de libertad para todos y explica que la libertad sólo puede ser restringida a favor de la misma libertad, donde una libertad menos extensa debe reforzar el sistema total de libertad compartido por todos; y una libertad menor que la libertad igual debe ser aceptable para ciudadanos con menor libertad.(Rawls, 1997: p.62,243)
2. Las desigualdades económicas y sociales han de ser estructuradas de manera que sean para:
    a) mayor beneficio para los menos aventajados, de acuerdo con un principio de ahorro justo, y
    b) unidos a los cargos y las funciones asequibles a todos, en condiciones de justa igualdad de oportunidades (Ralws, 1997, p.68).

Rawls aclara que los principios tienen una aplicación de prioridad secuencial, por lo que las libertades básicas sólo pueden restringirse a favor de la misma libertad, de forma que una libertad menos extensa debe reforzar el sistema total de libertades compartido por todos y

[72] RAWLS, John. Una teoría de la justicia. México: Fondo de Cultura Económica, 1997. p.62

una libertad menor que la libertad igual debe ser aceptable para los que tienen una libertad menor. Por su parte, en la aplicación del segundo principio, la desigualdad de oportunidades debe aumentar las oportunidades de aquellos que tengan menos y una cantidad excesiva de ahorro debe, de acuerdo con un examen previo, mitigar el peso de aquellos que soportan esa carga. (Rawls, 1997: p.280-281)

Cortina (2003, p.90) comenta que la justicia es un valor que articula los restantes: el respeto a la libertad y su potenciación, el fomento de la igualdad, la realización de la solidaridad, como también tomar las decisiones comunes dialógicamente, teniendo por interlocutores a todos los afectados por ellas, apreciación que de alguna manera compartimos como bien se reflejará en nuestra propuesta de valores para la Filosofía Empresarial de Responsabilidad Social.

En su ensayo "Es posible armonizar los principios éticos con la eficiencia empresarial", Guadalupe Medina expone que la justicia es la actitud permanente de la voluntad de dar a cada quien lo que le corresponde o a lo que tiene derecho según lo aportado o lo que necesita, en un intercambio equitativo, advirtiendo que la justicia es más importante que la eficiencia, puesto que una ley eficiente pero injusta debe reformarse, siendo la única razón para tolerar una injusticia el evitar una injusticia mayor. Agrega que la aspiración de proceder, conforme a una concepción de justicia, se deriva del deseo de expresar lo que somos o podemos ser en tanto que seres libres y racionales, pues obrar injustamente va contra nuestra naturaleza humana y nos degrada. Así, el ser humano se engrandece al vivir de acuerdo con la justicia, promoviéndose la creación de lazos naturales de confianza y de amistad entre quienes así obran (Medina, 2000, p.58-59). Expresa en forma categórica que la sociedad debe organizarse para permitir a las personas desarrollarse íntegramente, afirmar su personalidad y tender a la perfección, lo que se logra con la justicia, al buscar el bien común, a través de medios materiales, culturales y la paz social, con la aclaración que justicia social no implica igualdad, sino equilibrio, compensación o proporción; pues la desigualdad en la propiedad o en el ingreso es justa si proviene de la aptitud creadora o productora del trabajo, del ahorro o del espíritu emprendedor, por lo que plantea que sería

injusto si el competente no obtuviera más que el haragán, o si al ahorrador se le quitara a favor del derrochador, agregando:

> Pero además de ser injusto, esto sería improductivo pues conduciría a la paralización de la economía. Para solucionar esto, nuevamente hay que dirigir los esfuerzos a cerrar la brecha entre la justicia conmutativa y la distributiva, lo cual implica capacitar y motivar a los empleados, así como fomentar el ahorro.
>
> Sin embargo, la desigualdad originada por las prácticas corruptas, la poca integridad y la falta de honradez y de escrúpulos en la persecución de los fines económicos representa un grave problema porque dicha desigualdad es injusta, en cuyo caso es imperioso infundir de rectitud y justicia las relaciones interpersonales.[73]

Significa que la justicia no puede avalar o patrocinar que los seres humanos se aprovechen de los demás, alegando una supuesta igualdad que con su voluntad no quieren alcanzar.

2.4. SOBRE LA SOLIDARIDAD

El ser humano, como ser social, no puede vivir solo. Por el contrario, la humanidad tiene como característica la interacción con los demás en virtud del lenguaje, de donde emergen procesos comunicativos que nos identifican con el otro, en una simbiosis sentimental que nos permiten luchar juntos, en mutua ayuda, en unión con el otro. Desafortunadamente en la vida social y personal no siempre se logran los deseos, ni se obtienen los mejores resultados. Allí precisamente tiene origen la solidaridad, como actitud y sentimiento de consideración a la suerte del otro, cuando ese otro no logra lo que quiere, cuando cae en desgracia, cuando le sobreviene una frustración. Pero la solidaridad no puede obedecer al "hoy por ti, mañana por mí", porque el solo hecho de ser humanos nos exige ayudar a los demás de múltiples maneras y en variadas facetas de la vida cotidiana mediante la simple aplicación de la justicia. Significa que solidaridad y justicia trabajan juntos y su manifestación se hace explícita cada día, en el hogar, en el trabajo, en la comunidad, en todas partes, donde actuamos pensando en los demás y su bienestar.

[73] MEDINA, Guadalupe. Es posible armonizar los principios éticos con la eficiencia empresarial. En: Ética y empresa. DE LA ISLA, Carlos. México: Fondo de Cultura Económica, 2000. p.60.

La revolución francesa tuvo, como uno de sus estandartes, la fraternidad, versión anterior de la solidaridad, no ya como hijos de un mismo Padre porque sería una idea difícil de defender de manera universal dada la diversidad de criterios y concepciones sobre el origen de las cosas, sino como seres connaturales e hijos de la madre naturaleza y unidos indiscriminadamente en sociedad. Para Cortina, la solidaridad se plasma en dos tipos de realidades personales y sociales: una, en la relación que se da entre personas que participan con el mismo interés en algo, requiriéndose un esfuerzo de todos para una causa común; y otra, en la actitud de una persona que pone interés en otras y se esfuerza por sus causas (Cortina, 2003. p.85).

Como la solidaridad es un sentimiento y una actitud de libre escogencia, por la cual se ayuda al otro mediante una decisión autónoma, esa primacía de la voluntad se relaciona de manera importante con el tema del voluntariado en materia de ética empresarial y con la ética ciudadana, con fuerte ímpetu en el momento respecto de temas cruciales de orden mundial tales como: derechos humanos, guerras, expropiación de recursos naturales, comercio justo, deuda externa, equidad de género, explotación infantil, temas que despiertan interés ciudadano inusitado, donde la responsabilidad social empresarial habrá de aportar los conocimientos y las prácticas adecuadas para un mundo más equitativo.

La solidaridad tiene también una relación íntima con la responsabilidad que todos tenemos con y hacia el medio ambiente, en temas tan diversos como el trato que se le da al planeta, la contaminación del medio, la agricultura, la manipulación genética, el reciclaje, el aprovechamiento de los recursos naturales o la explotación no agresiva de los recursos naturales.

En su ensayo “Justicia y Solidaridad”, Jurgen Habermas expresa que la solidaridad es la otra cara de la justicia, pues ésta habla de la igualdad de la libertad de los individuos que se determinan a sí mismos, y la solidaridad habla del bien o felicidad de los compañeros, hermanados en una forma intersubjetivamente compartida. Así, la solidaridad como componente de una moralidad universalista, supera su sentido meramente particular.

Además, las ideas de justicia y solidaridad están presentes en el reconocimiento recíproco de los sujetos conscientes de sus actos que orientan su acción por pretensiones de validez, por lo que al rechazar el reduccionismo individualista y destacar la solidaridad, la ética del discurso se nutre del moderno concepto de justicia (Habermas: 1991, p.201-203).

2.5. SOBRE LA IGUALDAD

¿Será que la igualdad va contracorriente de la libertad? ¿Cómo hacer compatibles igualdad y libertad? En efecto, el concepto de igualdad raya con la ambigüedad, acaso con su imposibilidad, pues las diferencias individuales naturales que se dan en el ser humano permiten una cualificación y desarrollo específico de los individuos que la sociedad y sus sistemas no logran erradicar y que, por el contrario, defienden y estimulan. Como dice Hans Jonas, "Tampoco en la sociedad sin clases han desaparecido las clases. No obstante, el hecho de todo socialismo esté impregnado del principio de igualdad hace –así podría pensarse- que en conjunto él ofrezca mayor garantía de equidad y de presunción de equidad que cualquier otra alternativa que pudiéramos elegir."(Jonas: 1995, p.248). Sin embargo, en la búsqueda de un sistema social y económico que sea compatible con una ética de la responsabilidad que tenga como prioridad la supervivencia, con clara orientación al futuro, al comentar sobre la moral de los ciudadanos en una moral sin clases, Jonas declara:

> La premisa de la bondad entra sobre todo aquí en juego como función de las circunstancias; y en asuntos de creatividad cultural esa premisa es mucho menos segura que en lo que se refiere a la constitución moral de la sociedad. Ahí ha de concederse que, con un reparto más justo, menos desigual, de los bienes de la vida –reparto que un orden económico socializado, por su intención y su previsión, trae consigo-, desaparecerán muchos impulsos hacia la violencia, la crueldad, la envidia, la avidez de poseer, el fraude y demás cosas similares; y quizá reinará un espíritu más pacífico e incluso más fraternal que en el despiadado dinamismo de la competitividad, en la que "el último paga la cuenta.[74]

John Rawls toca el tema de la igualdad en el segundo principio de la justicia, por el cual las desigualdades sociales y económicas habrán de ser conformadas de modo tal que a la vez que se espere razonablemente que sean ventajosas para todos y que se vinculen a empleos

[74] JONAS, Hans. El principio de responsabilidad. Barcelona: Herder, 1995, p.261.

y cargos asequibles para todos (Rawls, 1997: p.68), principio que en su segunda parte queda resumido como el principio liberal de la justa igualdad de oportunidades (Rawls, 1997: p.88). Más adelante expresa Rawls que la igualdad puede tener conexión con la envidia, por lo que mucho autores han afirmado que la tendencia a la igualdad en los movimientos sociales modernos es expresión de la envidia; un igualistarismo que promueva la distribución igual de todos los bienes primarios, puede derivar en envidia. (Rawls, 1997: p.486).

Nietzsche, a través de Zarathustra tiene un concepto muy particular: "¡Oh, predicadores de la igualdad, el tiránico delirio de vuestra impotencia es lo que en vosotros reclama a gritos la igualdad!.Con palabras de virtud se disfraza vuestra oculta concupiscencia tiránica. Presunción amargada, envidia reprimida, tal vez presunción y envidia de vuestros padres: en vosotros resurgen en llamas y quimeras de venganza"[75], declarando más adelante no querer ser mezclado ni confundido con esos predicadores de la igualdad, como quiera que la justicia le dice que las personas no son iguales, ni deben llegar a serlo, pues de lograrse, su proyecto del superhombre no sería viable.

El tema de la igualdad nos remonta a la Revolución Francesa en 1789 y al origen de la Declaración de los Derechos humanos y del ciudadano, cuando los delegados formularon los ideales de la Revolución, sintetizados más tarde en tres principios, *"Liberté, Égalité, Fraternité"* ("Libertad, Igualdad, Fraternidad").

En efecto, con el lema "Libertad, Igualdad, Fraternidad", el 14 de julio de 1789 se inició la Revolución Francesa, movimiento que derrocó a la monarquía absoluta, proclamó los derechos humanos e instituyó la República. Hasta antes de 1789, el clero y la nobleza eran las clases privilegiadas, exentas de determinados impuestos que estaban obligados a pagar campesinos, comerciantes y artesanos. Otras desigualdades que determinaron el levantamiento fueron, por ejemplo, las cuotas por el derecho al uso de tierras que debían pagar los campesinos, sin considerar el monto de la producción o si los cultivos se habían perdido a causa de siniestros o inclemencias del tiempo. Además de las cuotas que debían

[75] NIETZSCHE, Friedrich. Así habló Zarathustra. Madrid: Altamira, 1984. p. 120

pagar al rey y la nobleza, los campesinos debían también cumplir compromisos económicos con la Iglesia. La manifestación de descontento fue resultado de muchos años de silencio del pueblo ante el evidente derroche de los tesoros de Francia.

En la Constitución Nacional de Colombia, el artículo 13 garantiza la igualdad al manifestar:

> Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
> El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas a favor de grupo discriminados o marginados.
> El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellos se cometan.[76]

Respecto del tema de la igualdad, Marx expresa en su primer manuscrito, que la igualdad de salarios que pide Proudhon no hace más que transformar la relación del trabajador actual con su trabajo en la relación de todos los hombres con el trabajo, dado que el salario es consecuencia del trabajo enajenado y éste, causa inmediata de la propiedad privada (Marx: 1993.p121). Se entiende entonces que el salario disfraza una relación injusta entre el trabajador y el patrono, pues el interés del último radica en la fuerza y utilidad del trabajador, es decir que es capital viviente, que cuando pierde capacidad, pierde valor.

[76] RAMÍREZ, Alberto. Constitución política de Colombia. Bogotá: Panamericana, 1998, p.56.

2.6. SOBRE LA VERACIDAD

> "Si mi destino es cerrar los ojos, sin haber sabido de dónde vengo, a dónde voy y qué he venido a hacer aquí, más me valía no haberlos abierto nunca"[77]. Indro Montanelli.

Se ha tomado el valor de la veracidad, más relacionado con los asuntos sociales y de interacciones entre los seres humanos en su entorno y no el de verdad, más pertinente con los temas científicos. De todas maneras, los conceptos de un término u otro tienen una relación tan estrecha que su análisis aporta válidamente para los propósitos del trabajo.

Según Mill, las épocas no son más infalibles que los individuos; toda época ha sostenido opiniones que las épocas posteriores han demostrado ser, no sólo falsas, sino absurdas. Es más, advierte que opiniones actuales generalmente aceptadas, se rechazarán en el futuro, como muchas que lo estuvieron en otro tiempo están hoy refutadas. Mill considera que quien pretenda llegar a la verdad debiera seguir las prácticas de Cicerón en sus éxitos forenses, pues quien conoce un solo aspecto de las cuestiones no conoce gran cosa de ellas, en efecto Cicerón estudiaba siempre el caso de su adversario con tanta o mayor atención que el suyo propio (Mill, p.70).

Sócrates, con su dialéctica o método mayéutico, de acuerdo con los diálogos de Platón, representa uno de los medios más eficaces para llegar a la verdad, que de alguna manera guarda cierta analogía con la teoría de la acción comunicativa de J. Habermas, para quien el discurso es una forma de diálogo en la que se cuestionan pretensiones de validez y en la que sólo se emplean argumentos y contraargumentos racionales. Si el discurso es sólo teórico, se trata ante todo de la pretensión de verdad, mientras en el discurso práctico entran las pretensiones de veracidad y rectitud, siendo el consenso criterio de solución en ambos casos. Ahora bien, en el discurso práctico los intereses de los participantes y de los

[77] MONTANELLI, Indro. De la falta de fe como injusticia. En: ¿En qué creen los que no creen? ECO, Umberto y MARTINI, Carlo María. Ed. Planeta. Colombia. 2002. p. 130

posibles afectados por las posibles consecuencias de la norma en discusión, han de tenerse en cuenta, enfoque que guarda correspondencia con la propuesta de una filosofía empresarial de responsabilidad social, construida con la aportación de todos los *stakeholders.*

La libertad de expresión tiene relación con la verdad. Por ejemplo, cuando se da la oportunidad a alguien de manifestarse y su opinión es verdadera se puede presentar un cambio del error por la verdad que podría conducir a una respuesta diferente a la que se daría en el evento de no permitirse la opinión.

A la veracidad contribuye la transparencia. Una actitud guiada por la sinceridad no sólo le da confianza al interlocutor, sino que facilita la construcción conjunta de la verdad. En tal sentido, los participantes de la comunicación transparente advierten sus yerros y sus aciertos, reconocen y aceptan los mismos, quedando el camino expedito para el acuerdo, que, basado en elementos de justicia, sin duda conduce a la verdad, que en este caso es, el convencimiento generalizado de haber arribado a la mejor meta, sin que se nos haya impuesto nada, sino que pudimos participar libremente. Puede notarse, por tanto, que los valores interactúan sistémicamente, uno conduce a otro, se entrelazan, se combinan, son interdependientes. Para el caso de la veracidad, al lograrla, nos aproximamos a la justicia y al respeto. Por ello para ser justos, debemos encontrar la verdad y hallada la verdad, se posibilita el respeto. En los asuntos empresariales, la verdad ha de marcar la pauta en todas las relaciones e interacciones con los grupos de interés, de allí que sea imprescindible su vinculación a los procesos cotidianos mediante el diálogo, de lo contrario, la verdad se convierte en la percepción unilateral de la empresa, sus dueños y sus representantes.

2.7. SOBRE EL RESPETO

> Como línea de principio, considero que nadie tiene derecho a juzgar las obligaciones que las distintas confesiones imponen a sus fieles. Yo no tengo nada que objetar al hecho de que la religión musulmana prohíba el consumo de sustancias alcohólicas; si no estoy de acuerdo, no me hago musulmán. No veo porqué los laicos han de escandalizarse cuando la iglesia condena el divorcio: si quieres ser católico, no te divorcies, si quieres divorciarte hazte protestante; reacciona sólo si la Iglesia pretende impedirte a ti, que no eres católico, que te divorcies. Debo confesar que hasta me causa irritación los homosexuales que pretenden ser reconocidos por la Iglesia, o los sacerdotes que quieren casarse. Yo, cuando entro en una mezquita, me quito los zapatos, y en Jerusalén acepto que en algunos edificios, el sábado, los ascensores funcionen por sí mismos deteniéndose automáticamente en cada piso. Si quiero dejarme puestos los zapatos o manejar el ascensor a mi antojo, me voy a otra parte. Hay actos sociales (completamente laicos) para los que se exige el esmoquin, y soy yo quien debo decidir si quiero adecuarme a una costumbre que me irrita, porque tengo una razón impelente para participar en el acto, o si prefiero afirmar mi libertad quedándome en mi casa[78]. Umberto Eco.

La bellísima y legendaria historia del rey Arturo nos ofrece hermosos ejemplos de libertad, igualdad y justicia, pero además presenta otras enseñanzas. Arturo, a quien un rey vecino lo sorprendió cazando en sus bosques, nos sirve para ilustrar lo que significa el respeto, aunque también nos deja enseñanzas sobre justicia, libertad y solidaridad. El rey Arturo debía averiguar y responderle al rey ¿Qué quería realmente la mujer? a cambio de perdonarle la vida y darle la libertad. Tenía una año para encontrar la respuesta, la que buscó ansiosa e infructuosamente, hasta llegar el último día del plazo a donde una bruja, quien todo lo podía y exigiendo a cambio de la respuesta casarse con Gawain, el caballero más preciado y noble de la mesa redonda del rey Arturo. A pesar de la fealdad y horripilante presencia de la bruja, Gawain aceptó la petición para salvar al rey Arturo y la mesa redonda, en una muestra clara y concreta de solidaridad. Arturo recibió la respuesta y la hizo conocer de su captor: *"La mujer quería ser soberana y dueña de su propia vida"*.

[78] ECO, Umberto. ¿En qué creen los que no creen? Bogotá: Ed.Planeta, 2002. p. 51.

Concedida la libertad a Arturo y perdonada su vida, se dispuso la celebración de la boda y en la noche de gala, la bruja dio muestras inequívocas de su ordinariez al no utilizar los cubiertos, despidiendo fétidos olores y ruidos que no se compadecían ni con el lugar, ni con los invitados, pero que en ningún momento incomodaron a Gawain, quien por el contrario se mostró amable, atento, caballeroso y comprensivo con su desposada. Más tarde, al momento del encuentro íntimo de la pareja, Gawain estaba dispuesto a cumplir con su deber conyugal cuando la mujer se le apareció como la mujer más hermosa que hombre alguno pudiera desear, pero debía primero elegir y responder si quería a su mujer como doncella en la noche íntima y de día la bruja ya conocida, o viceversa. Después de una seria y prolongada reflexión, Gawain dio como respuesta que ella misma debía elegir, que estaría bien su decisión. Ante esta muestra elocuente y viva de respeto por los demás, de clara demostración de permitir la libertad de elección, la mujer le informó que sería doncella de día y de noche.

Esperanza Guisán destaca el imperativo categórico de Kant por el que los demás no son únicamente medios sino fines, una insistencia en el respeto a los demás, como clave en la ética kantiana, aunque con limitaciones pues tenía sus reservas respecto a la felicidad general. (Guisán, 1995, p.181). Algo similar sucede con John Rawls, para quien el reconocimiento público de los dos principios de su teoría de la justicia da un mayor apoyo al respeto que las personas se tienen a sí mismas, lo que a su vez repercute aumentando la eficacia de la cooperación social, donde el respeto a nosotros mismos depende normalmente del respeto a los demás, al punto que aquellos que se respetan a sí mismos respetarán probablemente a los demás, y viceversa. Incluso el desprecio a sí mismo conduce al desprecio a los demás y amenaza su bienestar del mismo modo que lo hace la envidia, proponiendo que un rasgo deseable de una concepción de la justicia es que debería expresar públicamente el respeto mutuo entre los seres humanos (Rawls, 1997: p.172).

En muchos apartes de su obra, Rawls reitera que el respeto propio es quizá el bien primario más importante. Asumido como autoestima incluye el sentimiento de una persona en su propio valor, su firme convicción de llevar a cabo su proyecto de vida, que resume su

concepción del bien, e implica también confianza en su propia capacidad, por lo que el respeto propio es clave e indispensable para nuestras realizaciones (Rawls: 1997: p.399, 492).

Cortina relaciona el respeto con la tolerancia, por la cual es posible la convivencia, ya que no se impone al otro ninguna ideología, aunque no debe llegarse a la indiferencia que puede conducir al desinterés, por lo que antes que tolerancia se requiere respeto activo, donde se comprende al otro y se le ayuda en su plan de vida, desembocando en solidaridad. (Cortina, 2003. p.83)

2.8. SOBRE EL DIÁLOGO

> "Hablar de la perspectiva ética en la empresa es hablar de cómo es posible cumplir este respeto a la dignidad de todos aquellos que participan, que tienen intereses en la empresa. El diálogo es, en este sentido, el camino y la meta para conseguirlo"[79].
>
> Domingo García-Marzá

Para García-Marzá el diálogo es la única forma factible de romper la perspectiva egocéntrica y considerar la voz de los afectados. Su relación con el respeto es tal, que respetar a los demás significa no sólo ponerse en su lugar, sino entablar diálogos con ellos, para que participen y aporten su perspectiva, con lo que sin renunciar al interés propio se construye un interés más amplio que recoge los intereses en juego, configurándose así el valor moral del diálogo como proceso deliberativo (García-Marzá, 2004: p.91). García Marzá apunta que la propuesta de la ética del discurso, tal como la entienden Habermas y Apel, es el diálogo, donde se recurre al hecho indiscutible que poseemos todos los seres humanos de la capacidad de utilizar el lenguaje para comunicarnos, para entendernos, para coordinar nuestras acciones y llegar a acuerdos comunes; así, el diálogo es eje central de su propuesta de ética empresarial.

[79] GARCÍA MARZÁ, Domingo. Ética empresarial: del diálogo a la confianza. Madrid: Trotta, 2004, p.94.

Para Cortina, el diálogo es un valor muy acreditado en Occidente; Sócrates tuvo en el diálogo el instrumento que lo conducía a la verdad y la humanidad ha ido comprendiendo que el diálogo es la forma adecuada de resolución de problemas. De allí que la ética discursiva tenga al diálogo como elemento fundamental de su teoría, con cinco requisitos:

1. Se está dispuesto a escuchar al otro.
2. La verdad no es unilateral, el diálogo es bilateral.
3. Hay disposición a convencer o aceptar los argumentos del otro.
4. Se intenta encontrar una solución, descubriendo lo que se tiene en común.
5. La decisión final atiende a intereses universalizables, es decir a todos los afectados. (Cortina, 2003: p.89)

El diálogo es una instancia de participación comunicativa que, para el caso de actividad empresarial, permite a todos los *stakeholders* actuar libremente, en un ambiente de respeto por los demás, exponer y velar por sus intereses, con lo cual se desarrolla la justicia y la solidaridad. En situación de igualdad de oportunidades se manifiesta a los demás la mejor manera de lograr consensos, así corresponda declinar a favor de los otros posiciones e intereses que pueden salir derrotados o superados en ese proceso retroalimentador en que se convierte el diálogo. Para estos efectos, es importante partir del supuesto que ninguno de los participantes tiene en principio la verdad, sino que ésta será construida colectivamente, como lo expresa Carlos Díaz, es desmitificar dialogando. Así se abandona el mito de que los buenos dialogantes son buenos por tranquilos, serenos, inalterables; que los buenos dialogantes son neutros, carentes de prejuicios; que los buenos dialogantes son más sabios que los demás y tienen respuesta para todo. Además, se requiere escuchar empatizando, es decir, escuchar activamente, siguiendo a quien habla en actitud sicológica, evaluando su discurso; también, escuchar compadeciendo, sufriendo y reclamando por los humildes, exigiendo penalización por la falta de soluciones, con corazón razonable y acciones directas desde abajo, desarrollando una democracia participativa y no meramente representativa. (Díaz, 2000, p.47-48).

2.9. SOBRE LA CONFIANZA

En el ensayo “Las tres edades de la ética empresarial”, Adela Cortina advierte que cuando la empresa adquiere buenos hábitos en su toma de decisiones, quienes se relacionan con ella pueden esperar con fundamento que actuará de acuerdo con los fines y los medios que exija de la organización, la conciencia moral social, configurándose la confianza en ella. (Cortina: 2003, p.20).

En el mismo sentido, Amartya Sen considera que los éxitos económicos están condicionados en gran medida por el funcionamiento eficiente de los convenios, acuerdos, contratos, negociaciones y por la confianza de las personas en su realización. Manifiesta Sen que una empresa con la reputación de no tener normas, no dar buen trato a sus trabajadores o a sus clientes o al medio ambiente, pone en peligro las condiciones de vida del vecindario, perjudicándose a sí misma, apuntando que el funcionamiento eficiente de una economía está condicionada en buena dosis por el uso de contratos empresariales, por las negociaciones y por la confianza. Se puede sugerir que para Sen hay una importante relación entre ética empresarial, confianza de la ejecución de contratos económicos y cristalización de negocios (Sen: 2003, p.48), dedicando una importante sección de su ensayo “Ética de la Empresa y Desarrollo Económico” a hablar del caso japonés, controvirtiendo la tesis Weberiana sobre la dependencia del progreso económico a una moral austera. Sen apunta que Japón se fue con éxito por otra vía, donde los valores morales eran, entre otros, la responsabilidad grupal, el apoyo mutuo, la confianza interpersonal y los contratos implícitos que atan la conducta individual. (Sen: 2003, p.51-52). De otro lado, con Castells podríamos decir que, en los mercados financieros se requiere la confianza para que se invierta y de no darse la confianza en las instituciones, no habría inversión. (Castells, 203: p.63-64)

Domingo García-Marzá considera la confianza como una de las funciones básicas de la ética empresarial, por ser elemento esencial en el mantenimiento y mejora de la red de relaciones sociales y económicas, más aún en un contexto globalizado. Para García-Marzá

en la actualidad, la empresa actúa con un sentido que no corresponde a la realidad, generándose una crisis de confianza que la ética empresarial, en buena medida, debe recuperar, donde el componente ético es tan importante como el beneficio. Y se entiende el capital social como la capacidad que poseemos para asociarnos y emprender tareas conjuntas, apoyados en normas, en valores, en creencias y puntos de vista compartidos, la perspectiva ética se encarga de dar razón de estos criterios como fuente propia del capital social, donde la confianza se convierte en elemento clave para plantear los principios básicos de una gestión ética de la empresa y sus buenas prácticas. (García-Marzá: 2004, p.19-61). De manera puntual expresa que la confianza está relacionada con la libertad de los individuos para tomar decisiones y actuar, construyendo así la dimensión moral que toda relación de confianza mantiene, donde se aprecia la diferencia básica con el derecho, pues nos referimos a las posibilidades de acción que de forma libre y autónoma realizamos y, no a la presión externa que puede conducir nuestra conducta en una u otra dirección, además:

> La relación jurídica puede facilitar la relación de confianza al forzar la voluntad y estabilizar así determinados resultados de la acción convirtiéndolos en esperables. Pero no puede dar razón de esta dimensión moral que es anterior e independiente de la coacción jurídica, puesto que de hecho puede funcionar igual sin su ayuda. Más bien estamos hablando de dos mecanismos complementarios, como ya hemos visto.
>
> Al plantearnos la posibilidad de actuar de una determinada forma o tomar una decisión que incluya a cualquier otro actor, la confianza implica siempre una apuesta sobre el comportamiento futuro de nuestros interlocutores, apoyada en la idea de que compartimos o podemos llegar a compartir determinados intereses, y, como veremos, sobre su posible buena voluntad respecto a su cumplimiento.[80]

La palabra confianza tiene relación con la acepción fiar, que implica tener fe en algo o alguien, creer, por lo que el depositario de esa fe, de esa confianza, asume una especie de compromiso de no defraudar. Por el lado del depositante se crean unas expectativas, se espera algo, proceso en el que la confianza es bilateral. En el ámbito empresarial los

[80] GARCÍA-MARZÁ, Domingo. Ética empresarial: Del diálogo a la confianza. Madrid: Trotta, 2004, p.64.

grupos de interés como clientes, empleados, autoridades, proveedores, vecinos, simples ciudadanos, esperan que la empresa satisfaga unas expectativas derivadas de su desempeño porque confían en ella, en lo que hace, creen que hace las cosas bien, además, la empresa suele declarar lo que hace. En esta parte, juegan un papel importante las entidades certificadoras, las que a través del cumplimiento satisfactorio de determinadas normas, avalan productos, procesos o empresas, dando fe sobre la conformidad de los mismos respecto de unas exigencias mínimas de calidad, con lo que se da confianza a los grupos de interés. En la práctica, los interesados confían que la empresa avalada satisfaga unos requisitos y esto permite que las relaciones del sistema empresarial sean más fluidas y eficientes. La confianza se mantiene si hay cumplimiento de las promesas (Hanzberg y Platts, 2002, p.128)

La economía con sus múltiples interacciones entre sus diversos agentes y actores, se desarrolla y facilita en virtud a la confianza en las instituciones, los procesos, los ordenamientos legales y la responsabilidad de las personas intervinientes. Obviamente, en el nivel microecómico sucede igual, en cuanto que la empresa establece, desde su origen, relaciones, que se basan en la confianza, de lo contrario no se podría adelantar las operaciones. Se confía en las personas que constituyen el talento humano o capital intelectual, las que permitirán que el objeto o razón de ser de la empresa se lleve a cabo. A su vez, tales personas confían en que la empresa les corresponda según lo acordado, con su remuneración y contraprestaciones respectivas; se hacen transacciones con proveedores en las que se reciben materias primas, bajo unas condiciones acordadas, la empresa espera que los requisitos de calidad y oportunidad en la entrega, se cumplan satisfactoriamente.

Por su parte, los proveedores esperan que la empresa cumpla con los pagos en los plazos acordados, o con el tratamiento que se le dé a los suministros. Cuando la empresa realiza transacciones con los clientes, sucede un proceso y unas expectativas similares, todas ellas, basadas en la confianza: el cliente recibe un producto y por ello acuerda y se suponen ciertas características de calidad, de oportunidad, de plazo, de garantía, de precio, en fin, unas condiciones preestablecidas, que ese cliente confía que se cumplan, de lo contrario, la

transacción no se hubiera efectuado; y la empresa, también confía en que ese cliente cumpla lo acordado y donde lo más visible es el pago, la oportunidad de ese pago, el buen trato al producto, a la empresa, a sus representantes y, toda una cadena de circunstancias que, sin duda, tienen soporte en la confianza.

La confianza, entonces, es un valor clave y básica para la ética empresarial, en cuanto que no sólo facilita el desarrollo y desenvolvimiento de las operaciones, sino que su ausencia o su pérdida ocasiona traumatismos y paraliza la economía, tal como lo han demostrado los hechos de impacto mundial, tales como el "crack" de 1929 en E.U. con el derrumbamiento de la bolsa de valores y sus repercusiones a nivel local e internacional; o, el caso reciente de la crisis argentina, donde la desconfianza en el sistema bancario y la economía en general, llevó a operaciones inflacionarias desconcertantes.

El análisis de los valores que se abordaron en este capítulo nos muestra la manera como el ser humano le da sentido a su vida y a sus creaciones, asunto que está estrechamente relacionado con los fines que permanentemente persigue, en cuanto que según los fines las personas generan valores. Así, los pensadores más influyentes de la historia dedujeron los sistemas éticos –comentados en el primer capítulo-, cuya estructura y conceptos han sido la guía de las creaciones más representativas de la humanidad, dentro de ellas la empresa, actividad económica con gran influencia social, con unos elementos conceptuales que pasaremos a examinar en el capítulo siguiente, en nuestro propósito de entender el comportamiento empresarial y su papel en la problemática de la sociedad.

3. LA EMPRESA CONTEMPORÁNEA TRADICIONAL

3.1. ASPECTOS GENERALES Y LEGALES DE LA EMPRESA

La empresa es el sujeto ético en las relaciones sociales y económicas, sus actuaciones la hacen responsable ante quienes se ven afectados por su actuar. Es sujeto ético, toda vez que su comportamiento puede ser examinado con unos parámetros que nos permiten determinar la bondad de sus actuaciones. El desempeño cotidiano de la empresa obedece al cumplimiento de unas funciones y actividades por las cuales se pretende perseguir unos objetivos que normalmente son predeterminados por sus fundadores y que además se formalizan dependiendo del tipo de empresa que se adopte, lo que insinúa la estructura que tiene la empresa.

Nuestro estudio sobre Responsabilidad Social Empresarial está enfocado y limitado a aquellas empresas que suelen calificarse legalmente como comerciantes, entendiendo por tales, aquellas personas que se dedican profesionalmente a las actividades mercantiles, a la luz del artículo 10 del código de comercio. Recuérdese que las personas pueden ser naturales o jurídicas y que las actividades mercantiles se enuncian en el código referido en el artículo 20. Además, por la calidad de comerciante se adquieren unas obligaciones legales en materia mercantil, que de acuerdo al artículo 19 del código son, entre otras, matricularse en el registro mercantil, llevar contabilidad de sus negocios, abstenerse de hacer competencia desleal, avisar al juez competente la cesación de pagos, e inscribir determinados actos y documentos.

En materia de información sobre las operaciones, se deben preparar y presentar estados financieros que reflejen los resultados y la situación de las empresas, pero su enfoque es más económico que social y ambiental, hecho que confirma la filosofía empresarial lineal y mecanicista que ha predominado, en el sentido de darle prioridad casi exclusiva a los propietarios. Apenas en los últimos años, con el reconocimiento del paradigma de la

complejidad, se han ido incluyendo las expectativas de orden social y ambiental en los informes empresariales, en lo que ha recibido el nombre de "triple balance" (financiero, social y ambiental), o balance social, temas que ahora comienzan a cobrar importancia y que trataremos más adelante. Ahora bien, lo que tipifica un acto como mercantil es el ánimo lucrativo de su ejecutor, concepto clave a la hora de comprender la finalidad que ha predominado en la creación y existencia de las empresas. Así define el lucro nuestro tratadista del derecho mercantil Narváez:

> Es la intención de obtener un provecho económico, una utilidad material susceptible de valorarse. El simple beneficio puramente moral o inmaterial, inapreciable en dinero, no implica lucro. El comerciante compra y vende con miras a lograr una ganancia de mediación. El lucro o ganancia es la diferencia entre el costo del bien y el valor de la enajenación. Y no es necesario que siempre se obtenga sino que basta el ánimo o propósito de lucrarse. Muchas veces los mercaderes se ven obligados por las circunstancias a vender con pérdida; otras veces no se limitan a una justa ganancia, sino que su actividad es una fuente de enriquecimiento acelerado por virtud de las oscilaciones de los precios.[81]

Es precisamente esa intencionalidad exclusiva de incrementar la riqueza lo que ha movido tradicionalmente a quienes hacen empresa, convirtiéndose en esa filosofía empresarial que sólo ha tenido en cuenta uno de los elementos que conforman el sistema, esto es, el propietario, marginando o dejando para segundos planos otros elementos tan importantes como los trabajadores, los clientes, los proveedores, la sociedad, el medio ambiente y todos aquellos que de alguna manera se ven afectados por las relaciones económicas y sociales que establece la empresa. Significa que el enfoque filosófico para el manejo de las empresas ha sido lineal y mecanicista: la empresa como una máquina para hacer utilidades.

La empresa contemporánea tradicional, que sólo persigue el lucro para los dueños, normalmente vive en conflicto con otros grupos de interés, ya sea con los trabajadores, ya sea con los clientes, ya con la sociedad o incluso con el medio ambiente, que

[81] NARVÁEZ, José Ignacio. Introducción al derecho mercantil. Bogotá: Colombia Nueva, 1979. p.52

desafortunadamente no ha tenido hasta ahora un doliente que sepa y pueda defenderla, papel que nos corresponde a todos, en un enfoque de ética de la responsabilidad. En términos kantianos podríamos afirmar que trabajadores, clientes, sociedad y medio ambiente han sido utilizados como medios para satisfacer un fin: el lucro de los dueños. Un cambio de enfoque de la finalidad de la empresa, donde entren en consideración los intereses de todos los grupos de interés, seguramente amainaría la situación conflictiva y hostil que se vive en el mundo de los negocios y probablemente daría unos resultados económicos y sociales más equitativos, tesis que configura una filosofía empresarial de responsabilidad social, donde la interpretación kantiana sería que todos los grupos de interés son fines y no meramente medios.

En este momento del análisis, vale la pena hacer una importante observación: la legislación comercial colombiana no contempla como mercantiles las actividades de los artistas, ni las profesiones liberales, ni las de los agricultores, ni las de los ganaderos. Significa entonces que tales actores de la vida económica y social no están cobijados por las obligaciones que hay para los comerciantes, pero tal prerrogativa – si así pudiera considerarse- no se extiende al ámbito tributario o al civil, o al laboral o al penal, ni mucho menos al moral. Por el contrario, tales actores, así no sean comerciantes, deben reconocer su papel activo en la sociedad y las interacciones con los demás grupos de interés en sus actos, con lo que devienen unas importantes obligaciones y responsabilidades, al estilo de lo que sucede con los empresarios mercantiles. Otro tanto sucede con las organizaciones no gubernamentales (ONGs), que a pesar de no tener ánimo lucrativo y escapar a las obligaciones mercantiles, no están exentas de las responsabilidades tributarias o civiles y, mucho menos a las normas morales, las que no sólo deben atender, sino practicar ejemplarmente, habida cuenta de sus fines filantrópicos o nobles que persiguen.

Con Renate Mayntz podríamos decir que la empresa puede salir perjudicada cuando sus fines no se adaptan a las circunstancias sociales o a las apreciaciones valorativas de la población, perdiendo influencia y apoyo voluntario; aspecto que complementa este autor al apuntar que cuando se tiene un objetivo general dictado por los miembros de la

organización, pero no se han dado instrucciones claras para la prosecución de objetivos concretos, la libertad de decisión concedida a los directivos, podría causar problemas si no hay coincidencia en los intereses entre miembros y directivos. (Mayntz, 1982: p.438-440)

El código de comercio colombiano define la empresa en su artículo 25, como "Toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios". El artículo 98 del código define el contrato de sociedad comercial aquel por el cual "dos o más personas aportan dinero, bienes o trabajo, con el fin de distribuirse las utilidades que resulten de su actividades sociales".

Formalmente en los estatutos sociales se contempla el objeto social de la empresa, el cual demarca el ámbito de actuación de la empresa y cuyo contenido tiene unos límites en cuanto que su rango de actividades deberá comprender la esfera de lo lícito, incluso la causa ha de ser lícita, de allí que el artículo 99 del estatuto mercantil exprese que la capacidad de la sociedad se circunscriba al desarrollo de la empresa o actividad prevista en su objeto, en el cual se entienden incluidos los actos relacionados con el mismo o los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones, legal o convencionalmente derivados de la existencia y actividad de la sociedad.

Usualmente las empresas consideran que su filosofía descansa en unos valores que soporta los fines que persiguen. Tales valores no siempre están escritos, pero es indudable que toda empresa tiene una filosofía, así no aparezca claramente definida. Empresarios y directivos determinan en su estrategia la forma de alcanzar los fines. Según Capra:

> La mala administración de nuestra economía actual pone en tela de juicio los conceptos básicos del pensamiento económico contemporáneo. Pese a ser perfectamente conscientes del estado de crisis actual, la mayoría de los economistas siguen creyendo en la posibilidad de encontrar las soluciones a los problemas dentro de la estructura teórica existente. Esta estructura sin embargo, se apoya en ciertos conceptos y variables que se remontan a varios siglos y que han sido superadas definitivamente por los cambios

> tecnológicos y sociales. Lo más urgente sería que los economistas reactualizaran todas su base conceptual y que proyectaran nuevamente sus modelos básicos y sus teorías de acuerdo con ello. La crisis económica actual sólo se superará cuando los economistas estén dispuestos a participar en el cambio de paradigma que hoy se está verificando en todos los campos. Igual que en psicología y en medicina, la transición del paradigma cartesiano a una visión holística y ecológica no significará que los nuevos métodos sean menos científicos; por el contrario, los hará más coherentes con los últimos desarrollos en el campo de las ciencias naturales.[82]

El pensamiento mecanicista que ha predominado en el desarrollo empresarial ha convertido a las empresas en máquinas para hacer utilidades, según Capra, Ricardo desarrolló a Smith, reduciendo la economía, con muy poca filosofía social, mediante el concepto de modelo económico con postulados y leyes para describir y predecir los fenómenos económicos (Capra, 1998, p.225.):

Ahora bien, las empresas son reflejo de la filosofía dirigente, en su mayor parte conectada con el pensamiento de los empresarios:

> Los dirigentes de las empresas y del comercio destacan en los consejos de administración de las instituciones y fundaciones académicas, donde inevitablemente utilizan su influencia para perpetuar un sistema de valores conforme a los intereses de sus empresas.
>
> La naturaleza de las empresas es profundamente inhumana. La competencia, la coacción y la explotación son aspectos esenciales de sus actividades, todas ellas motivadas por el deseo de una expansión infinita. El crecimiento continuo forma parte integrante de la estructura empresarial. Por ejemplo, el ejecutivo de una empresa que deliberadamente deja pasar de largo la oportunidad de aumentar las ganancias de su empresa, por cualquier motivo, puede ser sometido a un proceso legal. Por consiguiente la obtención del máximo de ganancias se convierte en objetivo primordial, lo que excluye todas las demás consideraciones.[83]

[82] CAPRA, Fritjof. El Punto Crucial. Editorial Troquel. 1998. p. 219.
[83] CAPRA, Fritjof. El Punto Crucial. Editorial Troquel. 1998. p. 253

Unas palabras del ético en los negocios Norman Bowie, podrían servir de aliento en la pretensión final de una filosofía empresarial de responsabilidad social:

> Tal vez centrarse en los problemas que no tienen que ver con las utilidades, como el trabajo significativo para los empleados, un lugar de trabajo democrático, publicidad sin engaños y una relación exenta de coerción con los proveedores mejore efectivamente la rentabilidad financiera. Sin embargo, y quizá esto parezca una paradoja, las utilidades mejoran si no nos centramos exclusivamente en la rentabilidad. Para poner esto en términos más Kantianos, existe la posibilidad de que las utilidades aumenten si el gerente se centra en respetar la humanidad de la persona de todos los miembros de la corporación. Quizá deberíamos ver las utilidades como consecuencia de las buenas prácticas de negocios y no exclusivamente como el único objetivo de la empresa. [84]

Gareth Morgan en su obra "Imágenes de la Organización" advierte que nos referimos usualmente a las empresas como si fueran máquinas diseñadas para conseguir determinados fines y en consecuencia las organizamos y gestionamos de un modo mecanicista. En efecto, a través de los tiempos, muchos autores han contribuido al desarrollo estructural y estratégico de las empresas, desde Adam Smith, Taylor, Fayol, Weber, hasta pensadores más recientes como Deming, Shingo, Omae, Drucker, Peters, Waterman, Senge o Goldratt, quienes han dado orientaciones sobre cómo han de diseñarse las empresas para cumplir mejor con sus fines. Algunos de los autores mencionados han advertido que se requiere un enfoque sistémico en el manejo organizacional, comenzando así una reflexión filosófica no lineal sobre la empresa. Morgan no se queda solamente en las metáforas o los conceptos aparentemente insulsos. Su capítulo "La cara desagradable: las organizaciones como instrumento de dominación", es de un contenido revelador y preocupante, al mostrarnos que el mundo occidental se labra lentamente su propia destrucción con alimentos adulterados, con los gastos millonarios en la promoción de productos y servicios perjudiciales para la salud, con la polución ambiental, con el trabajo peligroso de millones de trabajadores en todo el mundo, con el despojo inmisericorde de la tierra y formas de vida tradicionales de las gentes del llamado tercer mundo por parte de las multinacionales,

[84] BOWIE, Norman. Business Ethics: A Kantian Perspective. Great Britain: Ed. M.P.G.Books, 1999. p.18

donde la lógica de la economía y el imperativo de conseguir grandes beneficios son los intereses dominantes (Morgan: 1998, p.261-262). Aunque son muchos los pasajes pertinentes para nuestro propósito con el presente trabajo, uno de ellos dice:

> Mientras el impacto de las multinacionales en los países occidentales puede ser peligroso, el impacto en el tercer mundo es indudablemente mucho peor. Los críticos las ven como modernas saqueadoras y explotadoras de los recursos tanto naturales como de los otros para sus propios fines. Por supuesto que las multinacionales no se ven así de este modo. Ven sus actividades como ayudando al progreso de los pueblos subdesarrollados, entre las crecientes dificultades creadas por una publicidad desfavorable ante los errores de una minoría social irresponsable, por la propaganda contra las grandes empresas auspiciadas por críticos de la "izquierda" y algunas veces por los hostiles e ingratos gobiernos foráneos que fallaron al honor de los contratos.[85]

Con García-Marzá podríamos decir que una empresa virtuosa estructura su funcionamiento con la reciprocidad, la cooperación y la confianza, pues como construcción social creada para la obtención de determinados bienes o fines, para el logro de unos intereses, requiere consentimientos y acuerdos para alcanzar los fines, ya que la empresa es un sistema cooperativo (García-Marzá: 2004, p.58).

3.2 ASPECTOS HISTÓRICOS DE LA EMPRESA OCCIDENTAL Y SU GESTIÓN

Reconocidos sociólogos de categoría mundial coinciden en catalogar a los Estados Unidos de América como la verdadera revolución del siglo XX. Tal percepción se fundamenta en aspectos políticos, económicos y culturales al ser confrontados con los demás países a través de la historia, pues E.U. con un poco más de 20 décadas de vida republicana los ha superado hasta llegar a ser superpotencia del orbe. Si la principal preocupación de una nación es el bienestar de su población, con la posibilidad concreta de mejorar el nivel de vida, cabe preguntarse qué papel ha jugado la empresa en los logros y el desarrollo de la vida americana.

[85] MORGAN, Gareth. Imágenes de la organización: Bogotá: Alfa-Omega, 1998, p.294-295.

No es desatino sugerir que son similares los objetivos básicos empresariales referidos a marcos nacionales. Como las empresas, un país requiere luchar por la supervivencia; al igual que las instituciones buscan ser rentables; el crecimiento es propósito permanentemente perseguido con igual ahínco por las empresas como por los países; y muy seguramente tras los tres objetivos precedentes se hallan otras intenciones significativas y valiosas. Las instituciones- tanto públicas como privadas- manejan recursos materiales y humanos para alcanzar el éxito mediante unos sistemas que consideran adecuados. Y así se usen términos como gerenciar o gobernar, la pretensión es combinar de la mejor manera recursos y métodos, con unas intencionalidades determinadas. Obviamente la tarea del gerente- responsable destacado en el proceso- tendrá incidencia en el medio en que actúe su institución, como el mismo entorno influirá sobre su papel y el de la institución misma con todo lo que implican.

Stephen R. Barley y Gideon Kunda han elaborado un amplio estudio sobre los estilos administrativos en los Estados Unidos, materializando su trabajo en el documento "Design and Devotion: surges of rational and normative ideologies of control in managerial discourse", trabajo que nos sirve para hacer esta reseña histórica de la empresa occidental que, además de contextualizar nuestro trabajo sobre responsabilidad social empresarial, nos permite entender las diversas etapas por las que ha pasado el concepto de responsabilidad social, desde sus comienzos cuando era pura y simple filantropía, hasta nuestros tiempos, cuando se tiene un concepto más elaborado, el cual se ha ido vinculando a los planes estratégicos de la empresa o como lo propone nuestra tesis, convertirse en un pacto social que satisfaga los intereses de todos los afectados con las interrelaciones económicas de la empresa.

Encuentran Barley y Kunda, que desde 1870 hasta 1995 se han presentado cinco corrientes -ellos las llaman oleadas- gerenciales sobresalientes a saber: 1. Corriente del Mejoramiento Industrial, 2. Corriente de la Administración Científica, 3. Corriente de las Relaciones Humanas o Capitalismo del Bienestar, 4. Corriente de los Sistemas Racionalistas, y 5. Corriente de la Cultura Organizacional y la Calidad. Además determinan Barley y Kunda

que estas corrientes gerenciales pueden clasificarse en dos estilos: 1. de control normativo y 2. de control racional. Incluso, plantean que estos dos estilos se han ido alternando en el transcurso del tiempo, no queriendo ello significar que se presente exclusivamente cualquiera de los dos, sino que cuando el estilo normativo es preponderante, el estilo racional no lo es, y viceversa (Barley y Kunda, 1992, p.5).

Estos autores manifiestan que las corrientes de control normativo se caracterizan porque las empresas son tomadas como organizaciones donde se prioriza lo colectivo, los valores compartidos y en que los compromisos morales son de gran interés. En tal sentido el elemento dominante que se controla es la comunidad, el grupo o la cultura, en donde se deben modelar las identidades, las emociones, las actitudes, las creencias. En consecuencia, las corrientes de control normativo enfatizan en las relaciones con los trabajadores y los grupos humanos que los rodean.

Por su parte, las corrientes de control racional consideran los métodos y los sistemas como fundamentales para lograr la productividad, de tal forma que se enfatiza en un uso eficiente de la estructura organizacional y de la tecnología. En este contexto, el gerente es un experto, soluciona problemas y el recurso humano es un elemento que no ofrece mayores dificultades para su control.

Al ubicar las corrientes gerenciales en el tiempo, se halla que las de control normativo se presentan en épocas de contracción económica, mientras que las corrientes de control racional se dan en lapsos de expansión.

De acuerdo con los planteamientos anteriores ubican la primera corriente gerencial, la del mejoramiento industrial, entre 1870 y 1900, inmersa en un período de contracción. Le sigue la corriente gerencial de la Administración Científica desde 1900 hasta 1923, que se presenta en una época de expansión. Viene luego la corriente gerencial de las Relaciones Humanas comprendida entre 1925 -1955, insertada en una temporada de contracción. Se da a continuación la corriente de los Sistemas Racionalistas entre 1955 y 1980, en tiempo de

expansión económica. Y finalmente regresa una corriente normativa, la de la cultura organizacional y la calidad, que comienza en 1980 que aún es sobresaliente en estos años, la cual está enmarcada en un período de contracción que se inicia en 1971 y que aún persiste.

Expresan Kunda y Barley que de resultar acertados sus análisis y sus hipótesis, una vez concluya la contracción actual, vendría una corriente gerencial de control racional en la cual muy probablemente jugará rol destacado la automatización.

Insinúan también los autores que para análisis acertados respecto de los estilos gerenciales se requiere no sólo una perspectiva cultural y sociológica, sino una perspectiva económica, por cuanto la primera revela el bagaje teórico con sus idealismos, en tanto la segunda proporciona cuándo se materializan los resultados y el grado de satisfacción de necesidades. Así, en forma conjunta y no independiente, estos dos elementos: cultura y economía explican la verdadera corriente gerencial que prevalece en un momento determinado.

Se toma el último como propuesta metodológica para abordar los temas administrativos a la luz de hechos económicos y culturales en las décadas en que se han dado las corrientes administrativas y simultáneamente, para escudriñar la teoría administrativa de los principales representantes de cada oleada gerencial e ir contextualizando los conceptos relacionados con la ética empresarial y la responsabilidad social. Esto es precisamente lo que se intenta en las páginas siguientes.

3.2.1 Corriente gerencial del mejoramiento industrial. Comprende entre 1870 y 1900, enmarcada en un período de contracción económica (1872-1894). Es la época en que se utilizan poderosamente los grandes ferrocarriles, hay una relativa paz interior toda vez que ha cesado la Guerra Civil (1861-1865), los esclavos se han emancipado, se dan las primeras grandes huelgas, hay también un uso intensivo del vapor, desde el punto de vista económico hay un destacado capitalismo financiero, emergen así las Corporaciones, por ejemplo en 1879 se consolida la Standar Oil Empire y comienzan las grandes distribuidoras masivas y se presenta la primera teoría sobre los impuestos directos. Se usan las carrozas con fuerza

animal y el hierro es vital en las construcciones. En la industria de los ferrocarriles se mejoran las condiciones físicas y laborales, a diferencia de lo que ocurría antes de la guerra civil.

En el lapso 1870-1900, ejercen notoria influencia las ideas religiosas, donde sobresale Washington Gladden. Surgen las secretarías de bienestar y las empresas utilizan otros factores de contribución como bibliotecas, recreación, capacitación y seguridad social, beneficiándose la comunidad, acciones empresariales que pueden considerarse como antecedente y germen de la responsabilidad social y que tuvieron destacadas figuras como George Pullman, importante empresario, y otros industriales, quienes transforman pueblos enteros, con sus programas.

En este lapso se crean las primeras cajas comunitarias, en Denver en 1887 por ejemplo. Esta época ve surgir la gran Federación Americana del Trabajo en 1886 bajo el liderazgo de Samuel Gompers quien, para connotados historiadores es una de las máximas figuras de los E.U. en el siglo XX. Esto nos hace pensar que la presión sindical es factor de interés para entender la corriente gerencial del mejoramiento industrial. Sin embargo no debe perderse de vista que la unidad sindical comienza cuando la práctica del mejoramiento industrial está en sus últimos años.

Resalta en esta época el comienzo del imperio del automóvil: Henry Ford en 1896 fabrica en su propia casa el primer carro, pionero de los muchos millones que habrían de fabricarse desde entonces. El mismo Ford colaboró en 1899 en la organización de la Detroit Automobile Company.

Aunque la empresa privilegia los objetivos de sus gestores y dueños, se preocupa por el bienestar de los trabajadores mediante importantes programas de asistencia para el cubrimiento de necesidades de vivienda. Se va gestando de esta forma una revolución tecnológica, con producción masiva, en lo que va constituyéndose en escenario propicio para otro estilo administrativo.

3.2.2 Corriente gerencial de la administración científica. Va desde 1900 hasta 1923 y corresponde a un período de expansión económica (1894-1921). Se nota que el crecimiento de las organizaciones hace más compleja la industria, ante lo que el gerente debe adecuar su papel, en busca de mejorar la productividad.

Henry Ford en 1903 comienza la Ford Motor Company, organiza a su alrededor un conjunto de fábricas de componentes que requiere para su actividad básica, se logra así una verdadera integración vertical y horizontal, siendo unas de sus ideas principales la producción masiva, el reemplazo de máquinas por hombres donde fuese posible, cada hombre tenía una sola tarea la cual hacía repetidamente hasta especializarse o automatizarse, con evidentes progresos en cuanto a la eficiencia productiva se refiere. Son estas algunas de las razones por las cuales se considera a Henry Ford uno de los más sobresalientes innovadores en materia empresarial y a E.U como la real revolución del siglo XX.

En el contexto político, Theodoro Roosevelt, con sólo 43 años, asume la Presidencia en 1901, tras el asesinato de William Mckinley. Roosevelt es elegido para un nuevo período en 1904 con su programa Squar Deal que pretende: 1. Atacar los serios problemas sociales de la nación, 2. Una legislación apropiada que regule los grandes negocios, 3. Control eficaz en los ferrocarriles, 4. La conservación de los recursos naturales. En parte, su propuesta debe tener relación con las denuncias entre 1902-1908 sobre males sociales de corrupción gubernamental y monopolio de negocios (trusts), hechas por influyentes escritores de la época. Como respuesta se crearon Juntas de Corporaciones y el Departamento de Comercio y Trabajo, para que investigaran. Acá podemos notar un importante elemento de la responsabilidad social empresarial, comoquiera que el programa de gobierno enfoca su atención hacia la empresa privada y aparece una preocupación por el medio ambiente.

En la política internacional, Roosevelt intervino de manera importantísima: influyó en la solución de varios conflictos (Rusia-Japón; Francia-Alemania; China-Japón); promovió la política de puertas abiertas, lo que a todas luces beneficiaba el comercio exterior de E.U., y

apoyando vehementemente los principios de la doctrina Monroe. Todo este trabajo de orden mundial le hizo merecedor en 1905 del premio Nóbel de la Paz.

En el escenario nacional, al mismo tiempo que se difunden las ideas tayloristas de la administración científica, se van creando las fundaciones con inspiración filantrópica y para beneficio comunitario. Por ejemplo en 1914 se crea la Fundación Claveland, para fomento de la educación y la cultura; en los diez primeros años del siglo XX fueron creadas 16 fundaciones con similares propósitos; en la década siguiente entre 7 y 8 fundaciones fueron creadas cada año, incluyendo 3 con activos superiores a 100 millones de dólares (La Corporación Carnegie en Nueva York, la Fundación Rockefeller y el Fondo Common Wealth).

Todo esto da para pensar que en esta oleada gerencial de la administración científica, si bien primó el carácter racionalista, siendo cruciales los métodos y los sistemas para la productividad lograda, también se tuvo en la cuenta a la comunidad, o sea que el trabajador y su entorno fueron igualmente motivo de consideración por parte de los empresarios, en lo que podríamos calificar como la verdadera génesis de la responsabilidad social empresarial, con entidades que aún en la primera década del siglo XXI siguen funcionando, ahora con más incidencia, habida cuenta de los grandes avances en materia de responsabilidad social.

En 1909, William H. Taft sucede a Theodore Roosevelt, sin lograr los éxitos de su antecesor. Viene entonces en 1913 el gobierno de Woodrow Wilson, a quien le corresponde sortear las incidencias de la primera guerra mundial, la misma que deja tensas expectativas de aliviar odios entre las naciones, recuperar sus economías y de otra parte queda la inquietud por el curso que tomarán los dos sistemas socioeconómicos resultantes y excluyentes: el capitalismo, liderado por E.U. y el socialismo, acaudillado por la URSS y su revolución bolchevique.

Frederick Taylor entendió con certeza que la situación social y económica no estaba desligada de lo empresarial. De allí que la publicación en 1911 de su libro Principios de

Dirección Científica comenzara con un enfoque político-económico haciendo referencia al entonces presidente Roosevelt en lo concerniente al manejo de los recursos naturales. Pero Taylor fue especialmente novedoso y original al exponer su criterio sobre la eficiencia, al conceptuar que la pérdida de energía humana era significativamente cuantiosa y sin embargo este hecho era inadvertido. Propuso, en consecuencia, un cambio de mentalidad para el manejo del recurso humano, dejando claro que el adiestramiento era la vía para lograr la eficiencia y rotulando su pensamiento racionalista al manifestar que había que reemplazar la importancia del hombre por la del sistema.y que ell objeto principal de la administración ha de ser asegurar la máxima prosperidad para el patrón, junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados.

En sus explicaciones cualquier observador puede notar que sus apreciaciones son casi idénticas al discurso racionalista que predominó entre 1955 y 1980, particularmente en la última época con la planeación estratégica (visión, misión, políticas, plan de acción, todo según un diagnóstico). Incluso su pensamiento generalista va más allá al decir que la eliminación del bajo rendimiento y de las diversas causas que deciden el trabajo lento rebajaría tanto el costo de la producción que nuestros mercados, tanto nacional como extranjero, se ampliarían muchísimo, y podríamos competir en condiciones más que iguales con nuestros rivales. Con esto, Taylor denota profundidad analítica y una visión que desearía tener cualquier gerente hoy, además complementa su percepción científica de la administración apuntado que la colaboración, estrecha, íntima y personal, entre la dirección y los obreros constituye la esencia de la administración científica o administración de labores, con lo cual deja entrever que los objetivos de patronos y trabajadores son conciliables, que unos y otros pueden conseguir la armonía, a pesar de los momentos difíciles que suelen ser insalvables. En esto último, Taylor fue un gran visionario al afirmar: "... la prosperidad depende de tantos factores, que quedan completamente fuera de control de cualquier conjunto de hombres o de cualquier Estado o hasta de cualquier país, que han de surgir ciertos períodos en los que ambas partes habrán de sufrir, más o menos"[86].

[86] TAYLOR, Frederick. Management científico. Barcelona: Orbis, 1985. p.37

Taylor sintetizó sus ideas en cuatro elementos básicos: 1. La determinación minuciosa y estandarizada de las labores, 2. la selección del trabajador, 3. el adiestramiento del trabajador en las labores, y 4. la interacción permanente entre trabajadores y directivos, logrando una mutua colaboración. A través de ejemplos prácticos y concretos, extractados de la cotidianeidad, Taylor dio muestras irrefutables de las ventajas de los principios de la dirección científica, siendo sobresaliente su convicción y confianza en sus métodos. El legado Taylorista es enorme y la vigencia de buena parte de sus ideas es palpable, así se nos presenten maquilladas o modificadas. Aún más, Taylor, en la práctica, se adelantó por lo menos 90 años a los estrategas de hoy, pues aunque su fuerte no fue el mercadeo, la retórica del momento acerca de la importancia del cliente puede verse en Taylor cuando expresa: "... A primera vista no vemos en la transacción más que dos partes interesadas: el trabajador y sus patronos. Prescindimos de otra parte interesada, muy grande, o sea toda la gente: los consumidores que pagan tanto los salarios de los trabajadores como los beneficios de los patronos"[87]. Como si fuera poco, Taylor predijo un papel activo de la sociedad, cuyo influjo sobre las actividades empresariales llevadas a cabo por los trabajadores y patronos, haría exigible una mayor eficiencia para beneficio general.

Para terminar con estas breves apreciaciones sobre Taylor, sus Principios de Dirección Científica y su Administración del Taller, según Alford y Bangs (1965, p.18), las funciones de la organización moderna reflejan a Taylor así: el jefe de grupo es reemplazado hoy por quien prepara el trabajo y otro que mueve los materiales; el jefe de velocidad de Taylor, es hoy el subcapataz o ayudante; el jefe de reparaciones es hoy departamento, al igual que el inspector de ayer es hoy un organismo; quien medía el tiempo y calculaba los costos, se convirtió en departamentos de nómina y costos; quien manejaba las tarjetas de instrucciones es hoy ingeniero especializado en tiempos y movimientos y, finalmente, quien manejaba las órdenes de trabajo y hojas de ruta, es hoy las secciones de programas de trabajo y el ingeniero de métodos que prepara las listas de operaciones.

[87] TAYLOR, Frederick. Management científico. Barcelona: Orbis, 1985. p.122.

3.2.3 Henry Fayol y su vigencia. Al tiempo que se desarrollaban y difundían las ideas Tayloristas en E.U., un contemporáneo suyo, Henry Fayol (1841-1925) daba a conocer de forma influyente su pensamiento administrativo en Europa, concretamente en Francia. Llama la atención que las concepciones de estos dos autores coincidan en sus anhelos de cambio de mentalidad directiva y de adoptar métodos radicalmente diferentes a los utilizados por tradición hasta esos días, ambos proponían sustituir el empirismo y la tradición por lo científico. Tal como lo expresara Fayol:

> Se puede decir que hasta ahora el empirismo ha reinado en la administración de los negocios. Cada jefe gobierna a su manera sin inquietarse por saber si hay leyes que rijan la materia. La ausencia de doctrina deja libre el curso a todas las fantasías. Hay que introducir el método experimental como Claudio Bernar lo introdujo en la medicina. Es decir: observar, recoger, clasificar e interpretar los hechos. Instituir experiencias. Sacar reglas.[88]

No deja de impresionar - por todo el tiempo que ha pasado- que Fayol clasificara las operaciones empresariales en seis grupos que, al correr de las décadas, estén prácticamente intactas en su concepción original, pues en realidad aún hoy solemos mencionar de memoria las funciones empresariales (producción, personal, mercadeo y finanzas) y este enfoque es un legado fayolista, incluso más explícito y amplio. Al correlacionar las operaciones (funciones), con las diversas capacidades que se deben dar en las organizaciones, Fayol se convierte en pionero del enfoque estructuralista de la empresa, intentando además formular los requerimientos específicos para el desempeño de cargos, lo que no se aleja demasiado de los perfiles profesionales tan usados en nuestros días. Fayol (1990, p.17) considera que en todo género de empresas, la capacidad esencial de los agentes inferiores es la capacidad profesional característica de la empresa, y la capacidad esencial de los altos jefes es la capacidad administrativa.

Fayol tuvo el valor de declarar en la obra ya citada que La verdadera razón de la ausencia de enseñanza de la administración de nuestras escuelas profesionales es la ausencia de doctrina. Sin doctrina, no hay enseñanza posible. Ahora bien, no hay doctrina administrativa

[88] FAYOL, Henry. Administración industrial y general. México: 1990, p.5.

consagrada, salida de la discusión pública (Fayol, 1997, p.27), dando a entender que la ciencia administrativa debía enseñarse y facilitando el camino para ello con sus postulados. En esto es también notoria la analogía con lo sucedido en los E.U., en cuanto que los principios Taylorianos empezaron a rondar las aulas universitarias.

Con una coherencia admirable, Fayol va centrando su discurso en la administración, dejando claro que esta función actúa sobre el personal, para lo cual se requieren ciertas condiciones o reglas que el decide llamar principios y que sorprendentemente se han conservado a través de los años, siendo aún de gran utilidad su aplicación, no obstante ser planteados como respuesta a las condiciones y características de otra época. Fayol enunció 14 principios administrativos a saber:

1. La división del trabajo.
2. La autoridad.
3. La disciplina.
4. La unidad de mando.
5. La unidad de dirección.
6. La subordinación de los intereses particulares al interés general.
7. La remuneración.
8. La centralización.
9. La jerarquía.
10. El orden.
11. La equidad.
12. La estabilidad del personal.
13. La iniciativa.
14. La unión del personal (Fayol, 1990, p. 34).

Un examen de los principios y su aplicación actual nos conduce a reconocer que la división del trabajo es hoy un hecho que ha producido una clara especialización y un evidente incremento en la productividad. La mayoría de las empresas funcionan bajo el principio de la

autoridad, que también denomina responsabilidad, por el cual un buen jefe conjuga su autoridad personal con la autoridad estatutaria, y difunde en torno suyo el valor de las responsabilidades; sus comentarios sobre la disciplina son plenamente vigentes, pues para él, siempre he visto a los obreros obedientes y hasta abnegados cuando eran bien mandados y la práctica generalizada del principio de la unidad de mando es fiel reflejo de su validez. El que para una acción cualquiera, un agente no debe recibir órdenes más que de un solo jefe, es aún persistente , hasta deseado y exigido por todos nosotros; el principio del interés general sobre el interés particular es curiosamente coincidente con una de las principales lecciones de las finanzas, por la cual las diferentes secciones y sus funcionarios quieren lograr unos objetivos que pueden llegar a reñir entre sí, pero deben armonizarlos en bien de la empresa, buscando la maximización del valor actual de aquella siendo éste su objetivo general.

Las reservas que declara Fayol sobre la participación en las utilidades por parte de los trabajadores es igual a lo que se ve actualmente, en tanto que Taylor descartó tal posibilidad; el principio de la jerarquía es de tal importancia que a Alford y Bangs le merecieron un destacado comentario en su Manual de la Producción, denominándolo Escalera o Puente de Fayol. En cuanto al principio del orden, hemos de reconocer que su sentencia un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, es tan popular y perenne que no desea uno asumir otra actitud diferente al halago, en razón a su aplicabilidad y sencillez; el principio de la estabilidad del personal ya no es principio desafortunadamente, quizá nunca lo ha sido por lo menos en las empresas occidentales, por eso vale la pena traer a colación otra vez las palabras de Fayol:"...en general, el personal directivo de las empresas prósperas es estable, el de las empresas infortunadas es inestable. La inestabilidad es a la vez causa y consecuencia de la mala marcha de un negocio. El aprendizaje de un alto jefe cuesta generalmente muy caro"[89].

En la parte final de su obra, Fayol expone los elementos de la Administración: 1.Previsión, 2. Organización , 3. Dirección, 4. Coordinación, 5. Control, conceptos éstos que en realidad son vigentes un ciento por ciento, así hoy hablemos de planeación en lugar de previsión y la coordinación la manejemos en otro punto, así no digamos elementos sino funciones . En

[89] FAYOL, Henry. Administración industrial y general. México: 1990. p. 57.

verdad nuevamente sorprende que Fayol esté presente en la teoría administrativa que hoy maneja todo gerente. Sus propuestas y especificaciones para la etapa de planeación tienen poco que envidiar a lo que hoy se hace en cualquier empresa, la cual cuenta con la ventaja de la informática y los conocimientos acumulados de más de noventa años. Otro tanto puede afirmarse de sus explicaciones sobre la función de organización, en la que incluso se refiere a Taylor; al hablar de la función de dirección expresa que una vez constituido el cuerpo social (organización) la misión directiva consiste en hacerle funcionar, siendo prolífico en los deberes que corresponden al gerente.

No puede concluirse ni decirse nada distinto a esto: Fayol creó las bases científicas de la administración que quizá en su estructura original se conservan en mayor grado en la actualidad.

Al tiempo que los países más afectados por la guerra intentaban desarrollar sus industrias y abrir mercados, en E.U. por la década de los años 1920 comienzan las críticas al Taylorismo, por no reducir de manera importante los desperdicios, ni rebajar los costos, ni brindar la atención merecida al factor humano. En consonancia con esta apreciación, Alford y Bangs expresan: "...El plan de organización funcional a base de capataces se aplicó a las fábricas principalmente por Taylor, por el grupo de hombres asociados a él como consultores y por ciertos expertos que vieron la importancia de los trabajos de Taylor y adoptaron pronto sus principios y sus métodos. No obstante, la experiencia mostró la gravedad de sus inconvenientes desde el punto de vista material, y como tal desapareció de una manera gradual hacia el año de l.920"[90].

3.2.4 Corriente gerencial de las relaciones humanas. Se da desde los años l.925 hasta l.955. Tres décadas que tuvieron la presencia de cinco presidentes: Calvin Coolidge, Herbert Hoover, Franklin Delano Roosevelt, Harry Truman y Dwight D. Einsenhower; presidentes que tuvieron que sortear situaciones verdaderamente críticas en la historia de los E.U. Si consideramos que en este período se dio la gran depresión (l.929 -l.936), se presionaba para que se aliviaran las finanzas corporativas, se presentó el famosísimo New Deal, surgen los

[90] ALFORD, L. y BANGS, John. Manual de la producción. México: Uteha, 1965. p.17.

servicios de seguridad social y salud pública, el mundo tiene su segunda guerra (l.939-l.945), se crean las Naciones Unidas. También esta época es prolífica en el desarrollo tecnológico: fabricación de maquinaria industrial, auge del automóvil, construcción de largos puentes y túneles vehiculares , impulso a la aviación, la industria textil se desarrolla significativamente, comienza la era de la televisión, se impulsa la electrónica, y la ciencia lega al mundo sus conocimientos sobre energía atómica.

El Estado jugó un papel vital en este período como quiera que le correspondió ayudar a la reconstrucción económica del país, lo cual se hizo a través de acuerdos empresariales con los particulares, especialmente con los sectores financiero, agropecuario, la investigación científica y las finanzas personales. Esta actitud estatal era lo menos que se esperaba en un país que había pasado de deudor antes de la primera guerra a ser el máximo acreedor después de la misma y las personas, el citadino comenzó a exigir mayor atención del Estado, actitud que hoy podríamos calificar como un surgimiento, así sea tenue, de la ciudadanía corporativa, en el marco del tema de la responsabilidad social.

Después de la primera guerra los sindicatos y asociaciones de obreros se fortalecen y la mujer ingresa en forma importante al mercado laboral. Al parecer en la década de los años 1920, el Norteamericano vivía en un frenético clima de falsa prosperidad.

En l.923 Coolidge asumió el poder tras el deceso del presidente Harding, siendo elegido en l.924 para un nuevo período, procurando que en su mandato se facilitara la prosperidad empresarial. Así, en sus mensajes al congreso, demandó reducción de impuestos, restricción a la inmigración, extender el servicio civil. Pero el congreso no fue muy cooperativo con Coolidge, y en el plano internacional surgieron fricciones con E.U. La prosperidad nacional no fue general: Los campesinos sufrían por la caída de los precios agrícolas, el desempleo aumentaba. Tal como lo describió el historiador Jean Baptiste Duroselle el período comprendido entre l.924 y l.929 se caracteriza por una desbordante prosperidad que benefició a todos, aunque menos a agricultores y obreros que a la clase media y capitalista. El símbolo de esta prosperidad es una personalidad destacada, Herbert Hoover, "El gran ingeniero", que

fue secretario de comercio entre l.92l y l.928 y presidente de los E.U. entre l.929 y l.933. Hoover es el hombre de la libertad de empresa, de la igualdad de oportunidades para todo lo que comienza y del optimismo, cualidades que aparecen en su libro American Individualism.

Pero el capitalismo salvaje, sin freno y sin control del Estado, lleva consigo los gérmenes de la catástrofe. El mecanismo de conjunto es muy simple: se produce mucho y se hacen todos los esfuerzos posibles para vender sirviéndose de una publicidad formidable y del uso incontrolado de los pagos a crédito. La expansión hace que las acciones alcancen valores superiores a su valor real. Así se desarrolla la especulación y la cantidad de títulos cotizados en bolsa. Como el edificio es frágil, apenas se hacen sentir las primeras inquietudes todo el mundo vende sus títulos y de aquí se deriva el hundimiento de los valores.

Al tiempo que se presentaban los sucesos aludidos, un investigador social, Elton Mayo (l.880-l.949) desarrollaba experimentos laborales centrando su atención en lo humano. Da comienzo así a otro enfoque o estilo administrativo totalmente diferente al reinante y que había difundido Taylor, en el cual del obrero sólo interesaba su capacidad contributiva a la productividad. Ahora con Mayo la preocupación es el ser humano, sus intereses más personales y su entorno, con esto se le imprimía un carácter social al trabajo. Mayo hace sus experimentos desde antes de l.930, publicando los primeros resultados en l.933 en su famoso libro: "Problemas Humanos de una Civilización Industrial". Mayo comienza su obra refiriéndose a los antecedentes académicos y prácticos que intentaron descubrir las razones e influencias del aspecto humano sobre la productividad; observa por ejemplo que entre l.9l9 y l.929 se dan importantes estudios los cuales clasifica por temas así:

1. Horas de trabajo, pausas de descanso .....l0 informes .
2. Antecedentes industriales .....5 informes
3. Condiciones atmosféricas ..... 9 informes
4. Visión e iluminación ..... 5 informes
5. Orientación vocacional y selección ..... 7 informes
6. Estudio de tiempos y movimiento..... ..l0 informes

7. Posición y estado físico ..... 4 informes
8. Otros temas .... 9 informes[91]

La intención de estos trabajos era conocer acerca de la fatiga muscular y mental producida por las labores; luego menciona otras investigaciones en el mismo sentido, que se dieron en años siguientes.

Posteriormente Mayo aborda el tema de la monotonía, mencionando ampliamente las investigaciones hechas en esta materia. En l.923 realiza su primera investigación en una fábrica textilera. Ante las dificultades que allí se presentaban, no obstante las aparentes condiciones favorables para los trabajadores, es solicitada su asesoría. Para Mayo (1972, p.25), había que hallar un método que evitara tantas renuncias, asunto que en la práctica pasó del 250% a un 5%, porcentaje considerado normal, habiendo instituído las bonificaciones y los descansos dentro de los turnos de trabajo.

Luego, sobre el experimento de Howthorne en la Western Electric Company, Mayo se refiere así:

> ...Actuando en colaboración con el Consejo Nacional de Investigación (National Research Council), la Western Electric Company, en sus talleres Howthorne de Chicago, había estado empeñada durante tres años en un esfuerzo por establecer el efecto de la iluminación sobre el obrero y su trabajo (...). El experimento de la Western Electric fue enderezado en primer lugar, no a las condiciones externas, sino a la organización interior. Fortaleciendo el equilibrio interno "temperamental" de las obreras, la compañía les permitió lograr un " estado de equilibrio" mental que ofreció gran resistencia a una variedad de condiciones externas.[92]

Otro de los trabajos pretendía conocer la percepción de los trabajadores a través de entrevistas con más de veintiún mil empleados de cuarenta y un mil que había en esa época. Para Mayo (1972, p.99) el programa de entrevistas demostró que la dificultad principal era

[91] MAYO, Elton. Problemas humanos de una civilización industrial. Buenos Aires: Nueva Visión, 1972, p.25.
[92] MAYO, Elton. Problemas humanos de una civilización industrial. Buenos Aires: Nueva Visión, 1972. p.65

humano y que la palabra “supervisión” tiene tantos significados que no significa nada, pues en cada situación el supervisor desempeña un papel diferente.

Las preocupaciones de Mayo fueron más allá de lo estrictamente operativo También se centraron en los factores sociales externos influyentes en la comunidad industrial. De esta forma analiza estudios sociológicos y se refiere al informe amplio del Comité Nacional de Cambios Sociales, creado por el presidente Hoover, en que destaca que de acuerdo con dicha comisión, el progreso en el campo social no ha ido paralelo con el gran progreso técnico. Ya en la parte final de su libro, al hablar sobre el problema del administrador, Mayo (1972, p.156-156) expresa que no existe una única forma simple de fatiga orgánica, pues hay muchos tipos de fatiga y hay que entrar a considerar las diferencias entre las situaciones personales y las sociales.

Para Mayo (1972, p. 159), los problemas en la administración suponen la evolución de nuevas clases gobernantes y las inteligencias dominantes no responden a las exigencias, siendo desalojadas por otros que serán reemplazados a su vez, hasta el límite de esa generación.

Las palabras de Mayo parecieran estar señalando el curso de las nuevas corrientes administrativas y las que se irían alternando a su vez. Para esta conceptualización Mayo se apoya en el Italiano Wilfredo Pareto, expresando: "... Pareto, el eminente autor italiano del único tratado que existe de sociología general expone la importancia de una alta calidad del grupo administrativo en relación con el mantenimiento del equilibrio social. Observa que, en cualquier sociedad, la dirección corresponde a dos tipos de élite, la gubernamental y la no gubernamental; a esta última compete la dirección de todas las actividades industriales y económicas"[93]; y da su opinión al respecto considerando la situación de E.U. al manifestar que los E.U., a pesar de sus dificultades sociales y administrativas, gozan de una situación privilegiada y que el problema consistía en no haber sido capaces de plantear con suficiente claridad los poblemas que reclaman más urgentemente una solución. Lo expuesto refleja la importancia e

[93] MAYO, Elton. Problemas humanos de una civilización industrial. Buenos Aires: Nueva Visión, 1972. p.159

influencia de Elton Mayo en la dirección empresarial. Como cualquiera de los pioneros y reconocidos autores hasta ahora mencionados, tuvo la suficiente claridad y contundencia de plantear propuestas de gran envergadura para beneficio de las sociedades, al decir que los problemas de Rusia son extraordinariamente semejantes a los de Detroit, de manera que el país que primero consiga una élite administrativa y conserve un buen estado de ánimo en los obreros, se adelantará en la carrera de la estabilidad, la seguridad y el progreso. (Mayo, 1972, p.163)

Mayo tuvo la capacidad analítica para escribir hace más de 70 años cosas como estas:

> ...Si las predicciones de los ingenieros tienen algún valor, estamos a punto de comenzar una era en la que nuestra producción material será realizada por máquinas dirigidas por ingenieros, y en que el obrero, tal como lo concebimos actualmente, ya no será necesario en la industria. Si esto llega a suceder, entonces la historia no registrará el triunfo del proletariado, sino su extinción. Y las teorías comunistas de la revolución serán invalidadas por la revolución más profunda que haya conocido la humanidad: el desarrollo de una sociedad en la que no habrá lugar para el analfabeto ni para el ignorante.[94]

Explicaciones a los anteriores pensamientos de Mayo serían palabra necias toda vez que los hechos confirmaron una parte de sus afortunadas apreciaciones, y en boca de los actuales futurólogos de la administración (Thurow, Toefler, Drucker) sobre el papel que jugará el conocimiento en el siglo XXI y su relación con los países dominantes, se corrobora su visionaria claridad.

Elton Mayo cierra elegantemente su libro diciendo*:* "... No tenemos suficientes administradores que se den cuenta que el problema que se les plantea no es económico, sino humano y social. Las universidades del mundo están admirablemente equipadas para el descubrimiento y la formación de científicos especializados; pero todavía no han empezado a pensar en el descubrimiento ni en la formación del administrador moderno."[95], con lo cual prácticamente abre el espacio para que las

[94] MAYO, Elton. Problemas humanos de una civilización industrial. Buenos Aires: Nueva Visión, 1972. p. 166

[95] MAYO, Elton. Problemas humanos de una civilización industrial. Buenos Aires: Nueva Visión, 1972. p.170

empresas comiencen a buscar esos individuos que llenen este perfil, propiciando el camino para la fecunda corriente de las relaciones humanas en la administración.

En octubre de 1929 se presenta la gran crisis, la cual estalla en el mercado bursátil norteamericano y trasciende al sector financiero: hay quiebras empresariales y bancarias, reducción de la producción industrial, restricción al crédito, un aterrador desempleo (12.5 millones en 1932), el comercio internacional no funciona y en el campo el desastre es mayúsculo, tal como lo describió hermosamente el Nóbel de literatura John Steinbeck:

> Y entonces los desposeídos fueron expulsados hacia el Oeste. Desde Kansas, Oklahoma, Texas, Nuevo México; las familias, las tribus, se vieron expulsadas desde Nevada a Arkansas por el polvo de los tractores. Caravanas de coches cargados de seres hambrientos y sin hogar; veinte mil, cincuenta mil, cien mil y doscientos mil. Se lanzaron por las montañas, hambrientos e inquietos... inquietos como hormigas apresuradas, buscando trabajo- para levantar, empujar, tirar, recoger, cortar- cualquier cosa, cualquier carga que soportar, por un poco de pan. "los niños tienen hambre. No tenemos donde vivir." Como hormigas que tratan de encontrar trabajo, un poco de alimento, y, más que nada, un pedazo de tierra.[96]

La crisis tuvo eco en Europa, afectando las economías de Alemania, Francia, Inglaterra y los demás países; esto a su vez golpea al Japón, que dependía en buen grado del comercio exterior. El porqué se afectó el viejo continente se explica por el papel que jugó E.U. después de la primera guerra mundial: su preponderancia financiera, sus inversiones allí establecidas y el hecho que la reconstrucción dependiera de E.U.

El *laissez faire* ya no era la panacea y vino el descrédito de la ley de Say por la cual "cada oferta crea su propia demanda". De otra parte los empresarios americanos no estaban preparados para el intervencionismo estatal. Ni siquiera el presidente republicano Hoover, de quien se afirmaba que era un excelente administrador para la prosperidad, pero carecía de solvencia para afrontar las crisis; no de otra manera se explica que en 1932 por abrumadora mayoría haya sido derrotado por Franklin Delano Roosevelt, quien prometía a la nación un

[96] STEINBECK, John. Las uvas de la ira. Bogotá: Círculo de lectores, 1979. p. 266

conjunto de medidas para salir de la crisis, en lo que se conoció como el New Deal, y que se hizo efectivo entre 1933 y 1939, cuando comienza la segunda guerra.

Recordando el planteamiento de Elton Mayo sobre las élites y su flujo cuando cita a Pareto, uno debe concederle razón si se juzgan los hechos después de la gran crisis de 1929, como lo expresa Madeleine Rebérioux (1979, p.82), la crisis acabó imponiendo cambios políticos: en el Japón, los militares imperialistas acceden al poder en 1930; en los Estados Unidos, Franklin Roosevelt llega a la presidencia en noviembre de 1932 y promete a la nación un New Deal; en Alemania, la victoria nazi de enero de 1933 está totalmente alimentada por la crisis; en Francia, la crisis, más tardía, es una de las mayores razones de la victoria del Frente Popular en la primavera de 1936.

Las medidas del *New Deal* produjeron algunos resultados favorables. Roosevelt fue reelegido en 1936. A partir de 1937 el mundo comienza a convulsionar y el papel de Roosevelt pasa de lo nacional a lo internacional, siendo su objetivo la salvación de la democracia mundial, necesaria para su país, toda vez que Hitler aliado con Mussolini pretendía extender su reich. Francia y Gran Bretaña se oponían a las pretensiones alemanas. Polonia fue atacada, mientras los demás países guardaban un relativo y tenso silencio; Hitler ocupó otros países.

En 1941 Alemania se enfrenta a la URSS quien fuera su aliado inicial, ante lo que Inglaterra y Francia se unen a Stalin. Al tiempo de estas contiendas, el 7 de diciembre de 1941 los Japoneses atacan la base americana de Pearl Harbor, como una de sus acciones para dominar los mares del sur asiático, en el fondo manifiesta reacción contra los países anglosajones, lo que marca el ingreso de E.U. a la guerra.

A partir de 1943 Alemania y sus aliados comienzan a perder batallas. Estados Unidos defiende sus intereses del lado de Inglaterra, Francia y demás aliados, con Eisenhower al comando. Ante la fuerza aliada, Alemania sucumbe y en abril de 1945 Hitler se suicida. Entre tanto E.U. impone su poderío tecnológico en el Pacífico Asiático, en tal magnitud que en 1943 produce 4 veces más aviones que el Japón y triple número de portaaviones,

reconquistando sus posesiones bajo la dirección de Mac Arthur. En abril 12 de 1945 fallece el presidente Roosevelt, asumiendo el poder Harry Truman, quien ordenó en agosto de 1945 el uso del poder atómico: dos bombas cayeron sobre Japón con lo cual se cerró este horrendo capítulo de la historia mundial toda vez que la capitulación nipona no se hizo esperar.

En junio de 1945 se reunieron en San Francisco los representantes de 50 Estados para firmar la Carta Fundamental de la ONU para mantener la paz, salvaguardar los derechos humanos y de los pueblos y aumentar el nivel de vida.

No obstante Truman en 1947 declaró su política anticomunista con lo que dio inicio a la guerra fría. Estados Unidos se convirtió en principal proveedor de Europa y patrocinador económico para la recuperación tanto de vencidos como de vencedores. Las decisiones político-administrativas de los aliados capitalistas no fueron del agrado soviético comoquiera que no se le consultó, ni tampoco se le hizo partícipe; una de las consecuencias fue la división de Alemania.

La posguerra se desarrolla en un período de expansión económica y en medio del European Recovery Program (Plan Marshall), siendo los más beneficiados Gran Bretaña, Francia, Alemania Occidental. Italia y Austria; desde luego, la ayuda americana tenía como contrapartida un conjunto de medidas económicas y políticas en favor de los Estados Unidos, pues ante todo se pensaba y defendía su interés nacional. Al Plan Marshall y la recién creada OTAN, se presentó como respuesta por parte de la URSS el COMECON y el Pacto de Varsovia.

Ante el clima político, social y económico reinante, los países europeos comenzaron a idear formas de independencia económica en la década de 1950, pues deseaban convertirse en una tercera fuerza al nivel de las dos superpotencias. La distensión sólo se produce a partir de 1953 con la muerte de Stalin.

Drucker (1980, p.3) cree que los veinticinco años siguientes al Plan Marshall, hasta mediados del decenio de 1970, fueron un período de crecimiento sin precedentes y más rápido y amplio experimentado por economía alguna, con alta previsibilidad, elevada continuidad tecnológica, rápida innovación, cambios estructurales radicales y súbitos.

Drucker pensaba así días anteriores al día de año nuevo de 1980. ¿Qué sistemas administrativos y tecnológicos habían ocurrido en esos 5 lustros posteriores a 1945 para que hiciera una declaración tan contundente? Uno puede sentirse tentado a afirmar que la guerra favoreció el avance tecnológico y que el clima relativamente calmado o distensionado posterior a la guerra favoreció la economía. Porque la necesidad de defender los intereses americanos y de sus aliados exigió poner a su servicio la ciencia, tal como sucedió con el desarrollo de la Investigación de Operaciones y los conocimientos adquiridos se trasladaron y adaptaron a la industria mejorando su productividad; y de otra parte, las empresas americanas bajo la tutela de su gendarme ganador - El Estado- tuvo a su disposición todos los mercados del mundo para obtener rentabilidad, asegurar su supervivencia, darse su crecimiento y simultáneamente aprovechar todas estas ventajas para innovar, ganándose así el futuro.

En tanto, en el ámbito interno, continuaban las controversias y las críticas al gobierno de los Estados Unidos. A pesar de ello, en 1948 Truman obtuvo el triunfo más arrollador de que tenga noticia la vida política americana, lo que no significa que todo era color rosa: persistían las huelgas, existía una tensa situación laboral y la presencia del fantasma comunista rondaba, lo que produjo la condena de varios miembros la izquierda, acusados de conspiradores contra el gobierno. Bajo el argumento de pelear contra el comunismo, Truman ordenó la acción militar en Corea en 1950, guerra que generó severos problemas económicos y sociales. Truman rechazó intentar su reelección en 1952, debiendo entregar el poder a Dwight Einsenhower en 1953, con lo que regresa el partido republicano a la presidencia después de 20 años.

De esta manera, la corriente gerencial de las relaciones humanas fue viéndose modificada por una fuerte presión hacia la productividad bajo factores similares a los impulsados por la

no olvidada administración científica. Incluso puede decirse que dicho enfoque estaba siendo mejorado en cuanto que se estaba aprovechando lo aprendido en la guerra, pues hasta en el gobierno esto era un hecho: Eisenhower había sido baluarte del triunfo. Además había quedado claro que a los problemas había que enfrentarlos en forma unida, en bloque, los equipos de trabajo demostraron su importancia y efectividad, los elementos y factores de una empresa, o de un país eran interdependientes, correlacionados, en consecuencia se requerían metodologías que satisficieran tales características y quienes comenzaron a realizar planteamientos en tal sentido fueron los precursores de la teoría de sistemas y todos sus desarrollos similares contemporáneos.

3.2.5 Corriente de los sistemas racionalistas.

"Realmente la empresa no puede permanecer sana en una comunidad enferma; en último caso, ninguna empresa es una isla[97]". Kenneth Andrews.

En el primer período de Einsenhower (1953-1957) se termina la guerra con Corea y los Estados Unidos alcanzan la máxima prosperidad de su historia, lo que en parte hace merecedor al General de su respaldo republicano para una nueva nominación presidencial bajo el lema " Paz y Prosperidad", resultando ganador. En 1954 surge el famoso Mc Carthysmo, procedimiento por el cual investigaban supuestos comunistas, idea del senador Joseph Mc Carthy. En el campo internacional continuaba la tensión por la guerra fría. Algo más preocupó a E. U.: los soviéticos habían avanzado con éxito en el campo científico con los Sputniks y el desarrollo de misiles intercontinentales. En consecuencia E.U. comenzó su carrera espacial en 1958, una poderosa reorganización del Departamento de Defensa y la creación de la NASA. Simultáneamente (1957-1958) hubo problemas en el mercado bursátil y el desempleo se incrementó notablemente. No obstante, la política de Einsenhower contuvo la inflación hasta fines de su administración en 1961, cuando le pasó el poder a Kennedy.

[97] ANDREWS, Kenneth. El concepto de estrategia en la empresa. Bogotá: 184, Printer, p.150.

Terminada la guerra, los procesos industriales comenzaron a implantar gradualmente los métodos de investigación de operaciones que habían resultado tan efectivos para las contiendas militares, pues el problema que debieron resolver los científicos y grupos interdisciplinarios, básicamente, era la asignación óptima de recursos escasos para diversas actividades alternativas, lo cual era válido y similar en las actividades industriales, más aún cuando la empresa presentaba ahora una estructura más o menos compleja, producto de la evolución de las teorías administrativas, y en realidad lo que era ahora la empresa desde el punto de vista organizacional no era más que una combinación de las propuestas Taylorianas y de Fayol, con la influencia de los pensamientos de Elton Mayo y sus seguidores contemporáneos. Fue por esa época, entonces, que se dieron de manera sobresaliente las aplicaciones iniciales de la programación lineal, la programación dinámica, la teoría de colas y la teoría de inventarios. Adicionalmente, los computadores y sus ventajas, contribuyeron positivamente a las técnicas de la investigación de operaciones; así, variados sectores industriales progresaron enormemente mediante el uso de estas metodologías, por ejemplo la aviación, los proyectiles teleguiados, la automovilística, las comunicaciones, los computadores mismos, la energía eléctrica, la electrónica, la industria alimenticia, la metalurgia, la minería, la industria del papel, la del petróleo, la del transporte, y hasta instituciones financieras y entidades estatales. Todos estos factores han permitido a sesudos analistas opinar que la programación lineal es uno de los avances científicos más importantes del siglo XX.

Paralelamente, el trabajo que venía realizando Ludwig von Bertalanffy era perfectamente compatible con el desarrollo tecnológico de los años 1950, en cuanto se planteaba una metodología para interpretar la ciencia de manera holística, pues en realidad los diferentes componentes integrantes de un proceso interactuaban y afectaban el resultado general.

Surgen los postulados de la teoría de sistemas, que no fue exclusiva de ninguna disciplina, de allí su poderoso valor científico, y que permitió a los teóricos administrativos de la época presentar sus puntos de vista sobre los estilos más recomendables para la dirección empresarial. Estos autores realizan planteamientos que integran la labor del gerente no sólo

con los elementos que le son más próximos, sino que incluyen el entorno, vale decir que su óptica es generalista. Desde luego que estas teorías de la eficiencia a través del enfoque sistémico y la visión globalizadora o generalista no fueron únicas; el contrapeso de la época lo conformaron las ideas sobre el comportamiento, es decir la importancia del factor humano también hizo presencia en las décadas de los 50 y los 60. Sin embargo estas últimas fueron opacadas por las primeras, y sólo impactaron y duraron las ideas de Herbert Simon, Abraham Maslow, Hersberg y Douglas Mc Gregor. Bertalanffy se ganó un merecido lugar en la historia científica, y seguramente influyó para que otros lo lograran. De esta época surgen los planteamientos de Drucker, Sloan, Chandler, Odiorne y Kenneth Andrews. Por esto, uno puede atreverse a sugerir que la teoría de sistemas facilitó el desarrollo de conceptos tan famosos como administración por objetivos, política empresarial y planeación estratégica, ya que en realidad su bagaje teórico guarda una significativa similitud. Ahora bien, las técnicas administrativas de la posguerra hasta 1980, que como quedó analizado antes, mostraron un gerente diferente, un directivo que administró la prosperidad.

Si nos detenemos en Peter Drucker por ejemplo, encontraremos en sus ideas un marcado rasgo de insinuaciones sobre el rol que debe desempeñar el gerente. Tomemos de su famoso libro "El Ejecutivo Eficaz" sus palabras introductorias:

> Me interesé por primera vez en el ejecutivo eficaz a principios de la Segunda Guerra Mundial. Diversos hombres reclutados por las agencias del gobierno en Washington, provenientes del campo civil en empresas, universidades o profesiones liberales triunfaban, al parecer, fácilmente, otros, no menos capaces o idóneos fracasaron por completo. Nadie pudo explicar por qué ocurrió tal cosa. Tampoco nadie supo cómo encarar el problema. En ese momento tomé conciencia del ejecutivo eficaz y he observado a los que por azar he conocido, con la esperanza de aclarar qué es lo que determina la eficacia ejecutiva.[98]

Y expone sus ideas en siete agradables capítulos que le permiten al lector identificar la eficacia de Drucker, con el gerente que se preocupa por todo, pero que a la vez prioriza la labor directiva sobre la operativa, el gerente que aprende y practica, el gerente que está atento

[98] DRUCKER, Peter. El ejecutivo eficaz. Bogotá: Lerner, 1993. p.7

a los procesos para mejorar el manejo del tiempo, el gerente que como ser humano sabe dirigir personas porque ve en ellas un recurso del máximo valor, un gerente que sabe orientar su trabajo, el trabajo de los demás y sabe para dónde va la empresa, un gerente que ante todo se anticipa a los sucesos mediante la constante innovación porque sabe que lo único permanente es el cambio, un gerente que no elude su primera y máxima responsabilidad que es administrar y en consecuencia adopta decisiones echando mano de los recursos disponibles, porque es un gerente que aprovecha las oportunidades. De todo esto que propone Drucker le queda a uno la sensación de estar leyendo a Taylor, con el sentido humano de Mayo y el enfoque integralista y sistémico de Bertalanffy, veamos:

> ... Hoy en día, en cambio, la gran organización científica es una realidad central. La sociedad moderna se compone de grandes instituciones organizadas. En cada una de éstas, incluso en la Fuerzas Armadas, el centro de gravedad se ha desplazado hacia el trabajador cerebral, hacia el hombre que hace trabajar lo que se origina en su cerebro, más que la fuerza de sus músculos o la habilidad de sus manos. Cada vez más, la mayoría de la gente poseedora de conocimientos, teorías y conceptos, en lugar de vigor físico y habilidad manual, trabaja en empresas donde es eficaz en la medida en que es capaz de contribuir con algo a dichas organizaciones.[99]

Al analizar el sentido práctico como se muestra la empresa, Drucker (1993, p.15) manifiesta una empresa no es como un animal, para la mera perpetuación de la especie, sino un órgano social que aporta a su entorno y un directivo no puede dejarse absorber por lo interno, privándose de su eficacia externa.

En relación con el tiempo, Drucker (1993, p.42) realiza incuestionables planteamientos con relativa novedad para la época, al creer que el trabajo intelectual ocupa más tiempo que el trabajo físico y aunque la jornada de las labores físicas dismimuya, esto no será así para el trabajo cerebral.

[99] DRUCKER, Peter. El ejecutivo eficaz. Bogotá: Lerner, 1993. p.15

En verdad Drucker por esa época comenzó a plantear que la economía era en grado sumo cambiante y por ello se exigía una actitud gerencial consecuente, por ello llegó a decir que Inglaterra estaba sufriendo un notorio rezago debido a la morosidad gerencial para adaptarse al cambio e innovar. Otra de las razones que nos induce a pensar el regreso a los postulados administrativos de las dos primeras décadas del siglo, es la propuesta de cambio de estilo gerencial frente a lo importante para el operario, si recordamos que Taylor consideraba que el trabajador no quería nada gratuito, sino que ansiaba merecer lo que se le pagaba, podemos percibir en Drucker un discurso análogo:

> ... Las reuniones son, por definición, concesiones hechas a una deficiente organización. Porque, o nos reunimos o trabajamos. No podemos hacer ambas cosas a la vez. En la empresa ideal- que en este mundo cambiante resulta un mero sueño- no hay reuniones. Cada uno sabe que necesita saber para cumplir su cometido. Y todo el mundo cuenta con los recursos indispensables para su trabajo. Nos reunimos porque varias personas con labores diferentes tienen que cooperar para llevar a cabo una tarea específica. Nos reunimos porque los conocimientos y la experiencia exigidos por una situación determinada no se hallan en una sola cabeza y debemos amalgamar los de varias personas. Siempre habrá demasiadas reuniones. Las organizaciones nos imponen de tal manera el trabajo conjunto, que las tentativas de los bienintencionados científicos behavioristas de crear oportunidades para la cooperación resultan hasta cierto punto redundantes. Pero si el ejecutivo emplea más de una pequeña parte de su tiempo en reuniones, ello es signo de mala organización[100].

En esta misma línea escribe más adelante que adecuar el cargo al hombre es fomentar el favoritismo, por lo que ha de procederse en forma equitativa, justa e impersonal con los nombramientos, para no perder los mejores trabajadores, donde la diversidad que permite la flexibilidad para tolerar cambios (Drucker, 1981, p.93).

Menciona a Lincoln, Franklin D. Roosevelt, el General Marshall y Alfred Sloan, de quienes dice cultivaban las buenas relaciones pero fuera del trabajo, como los mejores practicantes de las relaciones humanas (Drucker, 1993, p.69). Y hace esta llamativa confesión:

[100] DRUCKER, Peter. El ejecutivo eficaz. Bogotá: Lerner, 1993. p. 51

> ... Cada uno de ellos inspiraba una profunda devoción, un verdadero afecto entre quienes trabajaban a su lado. Los tres, de diferentes maneras, desarrollaron sus relaciones con la gente - superiores, colegas y subordinados- en torno a la contribución. Los tres, por necesidad, trabajaron estrechamente unidos a su gente y pensaron mucho en ella. Y los tres, hubieron de adoptar decisiones cruciales vinculadas con la gente. Con todo, ninguno de ellos se preocupó mucho de las relaciones humanas. Las dieron por sentadas[101].

Esto es sorprendentemente parecido a lo que hizo Taylor en su trabajo.

Drucker (1993, p.163-164) considera que en el siglo XIX se pensaba que el trabajador maual sólo tenía objetivos económicos, algo distanciado de la verdad y el trabajador cerebral exige también recompensas económicas, aunque requiere oportunidades, valores, lo cual consigue convirtiéndose en ejecutivo eficaz, algo que se aprende.

No se quiere acusar al arquetipo de la teoría neoclásica administrativa de imitador o plagiario, pero en esta parte, si se hace memoria sobre lo que Taylor pensó que era el objeto principal de la administración (el concepto de prosperidad), Drucker debería argumentar que son extrañas y afortunadas coincidencias.

Ahora regresemos un poco a los hechos políticos, sociales y económicos de la década del 60, pues como hemos podido notar, la administración en todas sus manifestaciones se ha visto profundamente afectada por tales sucesos y por ende se afecta la ética empresarial.

John F. Kennedy asumió la presidencia en 1961. Había participado valientemente como oficial naval durante la segunda guerra; fue senador en 1952 época en la que impulsó importantes acuerdos internacionales para favorecer la industria americana. En 1958 había sido reelegido para el senado, siendo nominado en 1960 para la presidencia. Durante su mandato las tensiones de la guerra fría se incrementaron y para contener el avance del comunismo tomó medidas de cooperación con los países vulnerables; ante el lanzamiento soviético del hombre al espacio, promovió la era espacial de su país. Tuvo que soportar la

[101] DRUCKER, Peter. El ejecutivo eficaz. Bogotá: Lerner, 1993. p. 69

vergüenza mundial de la fallida invasión a Cuba ante la oposición patriota y valiente de Fidel Castro y sus seguidores. En el escenario doméstico, logró apoyo del Congreso para las más benéficas medidas de seguridad social y ayuda económica que se habían dado en la nación. En consonancia, en el contexto internacional implantó para las américas el acreditado programa Alianza para el Progreso.

En los primeros meses de 1962 tuvo serias dificultades con el sector industrial del hierro, por sus medidas para mejorar el comportamiento de la economía. En octubre de ese año, se vivió la más profunda crisis internacional de su administración, en razón a la instalación de misiles soviéticos en Cuba.

El 22 de noviembre de 1963 Kennedy fue asesinado, en un momento en que con visible entusiasmo se proponía su reelección. Correspondió así, tomar las riendas del poder a Lindon Johnson, quien lograra en 1964 ser elegido popularmente para un nuevo período.

En los primeros meses de su gobierno, Johnson procuró rodearse de los industriales y las organizaciones del trabajo, alcanzando una gran popularidad por los evidentes éxitos del sector empresarial, y por el fuerte impulso a los programas sociales y educativos. En el nivel internacional hubo de enfrentar la crisis de Panamá, dada la exigencia de revisión del tratado de 1903; en 1966 se presenta la guerra de Vietnam que le trajera graves desacuerdos con el Congreso en 1968 y lo que seguramente influyó para que rehusara al intento de buscar su nominación para la reelección. En ese orden de ideas, lo sucedió el republicano Richard Nixon en 1969.

En la segunda mitad de la década de los 60 salen a luz pública importantísimas obras sobre administración como respuesta a lo que debería ser el conjunto de elementos claves en el manejo de los recursos y la actitud gerencial, que en conjunto fueran las mejores alternativas para el logro de propósitos empresariales. Dentro de estas obras ya mencionamos brevemente un trabajo de Peter Drucker.

Otro que justifica su consideración, dada su reconocida influencia, es Kennet Andrews, quien había trabajado arduamente sobre los conceptos de "política" empresarial y que por las décadas de los 60 y los 70 se constituyeron en plataforma para la popular "planeación estratégica", con su indispensable motor y guía "el estratega". Simultáneamente, se publica en 1962 la valiosa obra de Alfred Chandler " Strategy and Structure", planteando tres ideas básicas: 1. la separación de la dirección en dos campos claros: las operaciones y lo estratégico, correspondiendo el primero a la labor diaria y el segundo a la gestión de largo plazo; 2. la apreciación de la diversificación producto-mercado; y 3. relación estructura-estrategia. En realidad los tiempos de la posguerra estaban siendo poderosamente fluctuantes, las grandes empresas ya no sólo exportaban sino que se establecían en regiones lejanas (multinacionales), los mercados exigían constante innovación, los países aliados europeos habían sacado importante provecho de sus alianzas económicas, los países derrotados en la segunda guerra, principalmente Alemania y Japón, comenzaban a sobresalir impetuosamente.

En consecuencia, se requería gerentes cuyo perfil respondiera a estas condiciones; es así como puede decirse que surge la idea (por la necesidad) del estratega. En efecto, por estos años emergen destacados líderes empresariales que hicieron posible el desarrollo de diferentes enfoques estratégicos y propiciaron enormes éxitos a las empresas que condujeron.

El discurso y soporte teórico de la planeación estratégica puede visualizarse en Kenneth Andrews, quien escribiera en 1971 su conocida obra "El Concepto de Estrategia en la Empresa", que como el mismo aclara en su introducción: "... es una recopilación del trabajo de otros, más que un documento original propio como lo fueron antes las notas en Business Policy: Text and Cases. He participado durante largo tiempo en todo el trabajo que aquí se refleja, pero el concepto de estrategia corporativa que se expone en estas páginas es primeramente una evocación y una articulación de lo que se ha venido aplicando durante muchas generaciones de estudios experimentales en nuestra universidad"[102], y expresa que la estrategia corporativa es el patrón de los principales objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para conseguir dichas metas, para definir en qué negocio está o quiere estar la empresa y qué clase de

[102] ANDREWS, Kenneth. El concepto de estrategia de la empresa. Bogotá: Printer, 1984. p.23

empresa es o quiere ser (Andrews, 1974, p.23). Posteriormente concreta sus puntos de vista diciendo, que hay dos aspectos importantes: la formulación y la implementación, requiriéndose identificar las oportunidades y riesgos del entorno de la empresa, previa valoración de los puntos fuertes y débiles de la empresa, su capacidad actual o potencial de aprovechar las necesidades del mercado detectadas, arribando así a la estrategia económica (Andrews, 1984, p.55). Frente a la gran incertidumbre del futuro, Andrews cree que con la complejidad creciente y los cambios es difícil pronosticar el futuro, por lo que los planes a largo plazo no pueden cuantificarse confiablemente, pero, cuanto más se estudien las alternativas, más se reduce la sorpresa, pues entre más incierto el futuro, más consideraciones se requieren (Andrews, 1984, p.60).

Otro aspecto que llama la atención es su criterio sobre el papel del directivo en el proceso, al pensar Andrews que los ejecutivos encargados de los destinos de la empresa no miran exclusivamente lo que la empresa pudiera y puede hacer. Con un aparente menosprecio de la segunda de estas consideraciones, algunas veces parecen estar muy influenciados por lo que personalmente desean hacer y en congruencia con lo anterior más adelante dice que los deseos, aspiraciones y necesidades personales de los ejecutivos juegan un papel influyente en la estrategia (Andrews, 1984, p.112-114).

Como puede verse, para Andrews, el directivo es nervio vital en lo que pasa a ser predominante ahora para la vida empresarial de estos años: el sistema, que en esta corriente gerencial racionalista fue tan rica en materia de discurso y exponentes. Kenneth Andrews expresa al final del capítulo de la relación entre la estrategia económica y los valores personales con estas categóricas insinuaciones:

> ...No debemos desviar nuestra estrategia, en perjuicio del futuro de la empresa, para ajustarla a valores personales. Por otro lado, no esperemos que podamos imponer un esquema de objetivos y políticas cuando no es bien aceptado por las personas que rigen una corporación. La estrategia es una construcción humana; debe responder a necesidades

> humanas. Por último, debe inspirar adhesión. Debe motivar a una empresa a luchar con éxito contra la competencia. Alguien tiene que poner su corazón en ello[103].

Andrews desarrolla en el capítulo V "La empresa y sus responsabilidades sociales: relacionar la estrategia corporativa con las necesidades sociales", los conceptos que nos llevan a calificarlo como uno de los pioneros y precursores de la responsabilidad social empresarial, comoquiera que contribuyó al amplio debate sobre el tema que se dio en los Estados Unidos, al incluir el lado moral de las organizaciones en la gestión corporativa en el texto bajo análisis. Andrews considera como componente de la estrategia las implicaciones morales y sociales de lo que se había considerado una vez que era sólo una elección económica, señalando que esa parte corresponde a lo que el estratega debería hacer, siendo muy claro en su posición a favor de la responsabilidad social empresarial, al manifestar que es contrario a los argumentos de los aislacionistas económicos que mantienen desde el pasado la convicción de que la empresa sirve mejor a la sociedad si se concentra solamente en su función económica, llegando a declarar sobre el tema ambiental que aducir que un empresario debe ignorar en conciencia las consecuencias del impacto de su compañía en su entorno físico y social hasta que sean aprobadas nuevas leyes, es de una imperdonable irresponsabilidad (Andrews, 1984: p.138).

Andrews define la responsabilidad social como el interés sensato y objetivo por el bienestar de la sociedad, que restringe el comportamiento individual y corporativo de las actividades – cuyo fin último es destructivo, por rentables que sean al principio- y conduce hacia contribuciones positivas para el mejoramiento humano, entendido de la manera más amplia posible; pasando a hacer un riguroso análisis de la justificación de quienes alegan la doctrina que no acepta dicha responsabilidad, basados en argumentos que provienen de Adam Smith, pues supuestamente "la mano invisible del mercado" proporciona un equilibrio ético que nivela las desigualdades, elimina las deficiencias y por medio de la competencia previene una concentración indebida del poder (Andrews, 1984, p.126), a lo que advierte que la realidad

[103] ANDREWS, Kenneth. El concepto de estrategia de la empresa. Bogotá: Printer, 1984. p.121

contradijo a Smith, como en efecto ha sucedido y que en buena parte presentamos al comienzo de este trabajo, como su justificación e importancia.

Andrews es del concepto que las empresas multinacionales, por la oportunidad de contribuir a la industrialización de los países subdesarrollados, tienen su responsabilidad con los problemas de la sociedad mundial, lo que representa un argumento más contra la doctrina de Friedman sobre la ausencia de responsabilidad social, en el sentido que el potencial para la paz y el desarrollo hace en algunas condiciones que el comercio Este-Oeste sea un asunto tanto de responsabilidad como de beneficio económico (Andrews, 1984: p.148).

Ya en su capítulo final, El Papel del Liderazgo en el Logro de los Objetivos, Andrews expone, breve pero enfáticamente, que una empresa llega al lugar que la conduce su gerente, toda vez que sus características personales influirán indefectiblemente sobre la empresa. Incluso dice que el entorno inmediato (el clima organizacional) refleja sus intereses, de allí se da el grado de cooperación y desarrollo de los individuos de la organización y evoca unas palabras de Emerson por las cuales "una empresa es, esencialmente, la sombra alargada de un hombre" (Andrews, 1984: p.219).

Se ha citado en forma extensa a Andrews porque nadie negará la presencia de sus conceptos en la vida de nuestras empresas, particularmente en la década de los 80 y aún hasta en los años que llevamos de los 90 y 2000. Es un hecho palpable por ejemplo que a la educación básica colombiana tras la reforma educativa y la nueva ley, con los Proyectos Educativos Institucionales, se quiere embarcar a todos los agentes del proceso enseñanza-aprendizaje en las metodologías de la planeación estratégica, sin que esto se combine apropiadamente con un adecuado y necesario programa de capacitación; otro tanto sucede con la mayoría de las empresas privadas e instituciones tanto lucrativas como sin ánimo de lucro, independientemente de su tamaño, personalidad jurídica y actividad, las cuales han venido adoptando planes estratégicos. Sucede esto cuando quizá en E.U. tales conceptos ya están prácticamente revaluados y sustituidos por otras prácticas gerenciales que corresponden a orientaciones con rasgos diferentes, es decir una nueva corriente gerencial. Pero si fuésemos

justos y sinceros, habremos de reconocer que aún el bagaje teórico de la planeación estratégica es de gran uso en nuestras empresas, siendo, en la práctica cotidiana, marcado el hecho de la ausencia del componente de la responsabilidad social en la estrategia económica empresarial, y este factor nos animó a citar en forma amplia a Kenneth Andrews.

Seguramente su aparente facilidad para llevarla a cabo hizo tan popular la planeación estratégica y no cabe duda que en todo tipo de empresas si no se ha intentado su implementación, por lo menos se ha hablado de ella. Tal como quedó dicho atrás, al analizar a Taylor, desde esa época hubo planteamientos que guardan alguna analogía con la planeación estratégica. Lo que sucede con ésta, es su exposición ordenada y sistemática, lo que nos permite identificar con gran claridad los diversos componentes de su metodología.

Cualquier persona vinculada a una división administrativa debe ya saber algo, quizá demasiado, sobre la matriz DOFA, en qué consiste un diagnóstico (interno y externo), cómo se diseña y define una misión, cómo diseñar los objetivos, qué son políticas, cómo se prepara una plan de acción, cómo se evalúa el plan, en fin todos los elementos que conciernen a la planeación estratégica. La aplicación de este sistema es de un pragmatismo tal, que cualquier persona que practique asiduamente el milenario juego ciencia y conozca algo de sus teorías, de hecho aplica la planeación estratégica en sus partidas. La analogía que podría intentarse entre la contienda ajedrecística y la lucha empresarial es verdaderamente curiosa y daría para muchas cuartillas, pero al menos podrían dejarse planteados algunos temas: como el empresario, el ajedrecista dispone de unos recursos que ha de administrar en el logro de objetivos, el uno tiene recursos para el manejo de su liquidez y su productividad, el otro tiene sus piezas ligeras y sus figuras, para armar su ataque y su defensa.

En el empresario los objetivos de maximizar el valor de la empresa, se alcanzan mediante la solvencia operativa y la rentabilidad, mientras el ajedrecista debe movilizar sus fuerzas, no perder tiempos, ubicar su material en los mejores sitios, preparar y calcular combinaciones, para su objetivo final, esto es, el apasionante mate, después de una brillante ejecución de planes previstos. El empresario quiere conquistar mercados ampliando su radio de acción,

desplazando la competencia y posicionando sus productos, mientras el jefe de los trebejos conquista espacio, domina el centro, prepara ataques por los flancos y busca su correlación de fuerzas. Ambos deben asumir la iniciativa si no quieren que sus pares lo hagan, porque de no hacerlo, el empresario verá en peligro la supervivencia de su organización y el manipulador de piezas deberá pronto declinar. Otros temas como aprovechamiento de oportunidades, explotación de debilidades del contrario, manejo claro de fortalezas y el andar con pies de plomo ante los riesgos, son comunes a los dos gerentes. Además el espíritu combativo, el sentimiento arriesgado, la personalidad y la psicología no son menos importantes para ambos.

En fin la cantidad de aspectos de planeación estratégica que son válidos en el ajedrez, podrían parecer vanos e insulso para un trabajo de teoría administrativa, sin embargo a quienes puedan pensar así, se les podría remitir a los desarrollos logrados por los ganadores del premio Nóbel de Economía en el año 1993, que versaron precisamente sobre el aporte de los juegos a la teoría económica, particularmente en lo relacionado con la probabilidad y el riesgo. Pero una vez más debe quedar claro que la pretensión es mostrar que una de las razones por las cuales la planeación estratégica ha sido herramienta útil en el desarrollo empresarial, es su sencillez y lógica.

A todo el aporte teórico anteriormente reseñado, se unieron los nuevos trabajos de Peter Drucker, quien en 1974 discurriera a partir de esa fecha con su libro " Management: Tasks, Responsabilities, Practices.", el cual complementó significativamente los desarrollos de la planeación estratégica, en cuanto confirmaba que el objeto de la administración es multidimensional y que en sí misma era una disciplina muy nueva que estaba transformando el mundo a pasos agigantados, en consecuencia su propósito era recopilar los conocimientos de las experiencias administrativas de menos de un siglo.

Aunque no intentaremos un profundo análisis de esta obra particular de Drucker, si queremos presentar algunos apartes que nos contribuyen al entendimiento de sus ideas en relación con los sistemas racionalistas que imperaron en el lapso 1955-1980 que está bajo muestro examen. Vale la pena acotar que hemos utilizado la versión en inglés del texto, para

interpretar sus apreciaciones desde la fuente original, del mismo Drucker. Inicialmente es importante comentar que Drucker considera básico definir qué es la empresa, qué hace, para dónde va, para dónde quiere ir, es decir la necesidad de un norte. Así, expone el "Propósito de los negocios y su misión" manifestando que todos los grandes constructores de negocios que conocemos- desde los Medici de la Florencia del Renacimiento y los Fundadores del Banco de Inglaterra en el siglo XVII hacia abajo- hasta el Tomas Watson de IBM de nuestros días, tuvieron una clara teoría de los negocios que guiaban todas sus acciones y decisiones. No intuición, pero sí una clara, simple y penetrante teoría del verdadero éxito empresarial que caracteriza un negocio, la persona que no sólo acumula una gran fortuna, sino que construye una organización que pueda subsistir y crecer. Dice Drucker que el empresario individual no necesita analizar conceptos y explicar una teoría de negocios a otros, menos aún explicar detalladamente las cosas. Considera que es persona pensante, analista y ejecutiva; que la empresa sin embargo requiere que la teoría de los negocios sea pensada hasta el final y explicada en detalle. Lo que demanda una clara definición del propósito y la misión del negocio y exige preguntar: Qué es nuestro negocio y qué debe ser.

Compatible con los teóricos contemporáneos, Drucker manifiesta que la teoría de los negocios de hoy siempre llega a ser obsoleta y usualmente muy rápido. Es por ello que declara que, excepto los conceptos básicos sobre los cuales un negocio ha sido construido, visibles, claramente comprendidos, expresados explícitamente, la empresa está a merced de los sucesos. Dice entonces que no comprender lo que es, lo que representa y lo que son los los conceptos básicos, valores, políticas y creencias, no hará que la empresa cambie ella misma. También se refiere a Ford, indicando que la historia de Ford Motor Company muestra cómo, rápidamente, la más brillante idea empresarial puede llegar a ser anticuada- sólo quince años transcurrieron entre el origen de una idea empresarial en 1907 que literalmente transformó la economía y la sociedad, y su obsolescencia en los principios de los años 1920, cuando General Motors, con una nueva y diferente teoría de negocios, tomó dirección como líder del mercado y casi saca a Ford.

Drucker se identifica aún más la corriente de los sistemas racionalistas, cuando menciona qué debe hacerse, toda vez que es de la opinión que sólo una clara definición de la misión y el propósito de los negocios hace posible objetivos empresariales claros y realistas, es decir, la definición de prioridades, estrategias, planes y asignación de tareas. Expresa que ese es el punto de partida para el diseño de labores administrativas y por encima de todo, el diseño de la estructura administrativa. Es puntual al decir que la estructura sigue a la estrategia, en lo que prácticamente coincide por completo con Andrews y Chandler; pues según Drucker la estrategia determina lo que las actividades claves son en un negocio; la estrategia requiere saber qué es nuestro negocio y qué debe ser.

En otro aparte al conceptuar sobre las decisiones, dice que éstas deben ser tomadas por todos los niveles administrativos, al contrario de las organizaciones del pasado, las de hoy poseen muchas personas de conocimientos y habilidades, prácticamente en todos los niveles. Pero, dice que, tanto conocimientos como habilidades, significan decisiones de impacto sobre cómo marcha el trabajo.

Apunta que los directivos toman, por necesidad, decisiones riesgosas y que el computador no altera este hecho. Incluso es del pensar que los computadores no reemplazaron los cargos medios, pues en las dos décadas siguientes a los años 50, vinieron acompañadas de un aumento significativo de los mandos medios en todos los países desarrollados, agregando que estos nuevos mandos medios toman a menudo mucho más decisiones que sus pares del pasado.

Nada mejor que terminar este breve repaso de una de las más representativas obras de Drucker con algunas palabras suyas, para poder concebir su profundidad y alcance, en cuanto a lo que son los hechos a través del tiempo: "... A century ago no one could have predicted the world of 1925 or 1930. And no one in 1930, when today's managers began their college studies or went to work, could have predicted de world of the 1970s. The one thing one can predict about the politics, society and economy that lie half a century ahead is that there will be great changes.[104]"

[104] DRUCKER, Peter. Management. London: Pan books, 1983 p. 548

(Hace un siglo nadie podría haber predicho el mundo de 1925 o 1930. Y nadie en 1930, cuando los gerentes de hoy comenzaron sus estudios o fueron a trabajar, podría haber predicho el mundo de los años 1970. Lo único que se puede predecir sobre la política, la sociedad o la economía, que es medio mentira, un siglo adelante es que tendrá grandes cambios.)

Se terminan los comentarios sobre la corriente de los sistemas racionalistas, que con su enfoque basado en qué debía hacerse y cómo debía hacerse, para lograr los objetivos empresariales, utilizando las técnicas de investigación de operaciones con sus metodologías asociadas, la teoría de sistemas y su incuestionable y definitiva influencia, la planeación estratégica, los enfoques generalistas y demás expresiones administrativas de esa época, fueron el regreso a propuestas Tayloristas y Fayolianas, pero sustancialmente mejoradas habida cuenta del progreso tecnológico, el avance de la ciencia, la experiencia acumulada de varias décadas y porqué no decirlo: el hecho que las empresas americanas se vieran en la necesidad de inundar al mundo con sus productos, necesidad porque se había convertido en la posguerra en líder de todos los países, con la posibilidad de imponer qué bienes se consumen, cuánto dinero gastan y hasta la posibilidad de intervenir en sus políticas y gobiernos, así los acuerdos dijeran otra cosa. Necesidad, que se convirtió en felicidad al mismo tiempo, en cuanto posibilitó el desarrollo de las corporaciones transnacionales, como dueñas del consumo y los gustos, y detentadores de la riqueza de los pueblos adonde se establecieron.

Pero, como se insinuó unas páginas atrás, mientras E.U. vivía este lindo sueño, al interior de los derrotados en la segunda guerra se gestaban lentamente, pero con un impresionante contundencia los cambios que por las décadas de los 70, comenzaron a dar sus frutos comoquiera que empezaron a verse en los países occidentales productos japoneses y alemanes, de una forma tal, que fueron motivo de preocupación americana, toda vez que estaban perdiendo la partida en el tablero de los escaques mundiales. ¿Qué estaba pasando? en realidad, los japoneses estaban aplicando otro enfoque administrativo que les estaba dando mejores resultados y estaban desplazando a los E.U., sin embargo algunas empresas americanas seguían siendo competitivas y exitosas, ¿cuáles eran, y qué estaban haciendo? sencillamente habían identificado que otros factores eran cruciales para el manejo de las empresas, o sea que las orientaciones habían cambiado nuevamente.

Mientras esos eran los episodios administrativos, en la arena política Richard Nixon comenzaba su período en 1969. Había logrado su primera elección política bajo el lema "un voto por Nixon es un voto contra la dominación comunista". En 1950 había resultado elegido al senado y fue Vicepresidente 8 años en el gobierno de Einsenhower. Su política extranjera fue de fortalecimiento de la OTAN, visitando varios países asiáticos y europeos, como oficios para contener el comunismo, siendo el primer presidente en bloquear a los soviéticos, desde que había terminado la segunda guerra. Asia vivía un tenso y hostil clima y en 1971-1972 Nixon continuó con sus esfuerzos por vietnamizar la guerra, pero los Norvietnamitas en su defensa ganaron posiciones y recibieron el respaldo de sus vecinos, produciéndose acuerdos americanos con los grandes países comunistas.

En el ámbito doméstico, Nixon dictó normas para mejorar el transporte urbano, la seguridad social, combatir el crimen, reorganizar el servicio postal y fortalecer la economía, dadas las dificultades y la crisis en el plano internacional; además se le exigía devaluar el dólar.

Después de su reelección se vivió en su gabinete un remezón de grandes dimensiones; al tiempo estallaba en el medio oriente la guerra (Siria, Egipto, Israel, 1973), año en el que anunció restricción a la ayuda social y devalúo por segunda vez, mientras la inflación subía, ante lo que ordenó una congelación de precios. Pero las medidas no fructificaron. En 1972 se da el escándalo de Watergate, relacionado con espionaje en favor de la reelección de Nixon y su propia implicación, lo que dio para que en 1974 el presidente renunciara- el primero en la historia de los E.U.- y tuviese que entregar el cargo al Vicepresidente Gerald Ford en agosto de ese año.

En los dos años y medio de Ford como presidente, sus propósitos se encaminaron a combatir la severa recesión, mediante restricción al gasto y el control inflacionario. El alto desempleo se convirtió en estandarte de la campaña de su oponente Jimy Carter. Ford trató de desviar la atención de la nación sobre el Watergate y orientarla a otros problemas, con procedimientos que tampoco fueron eficaces, presentándose la más drástica depresión desde la segunda guerra. Todos los esfuerzos de Ford se encaminaron en restaurar la salud del sector privado y

la economía. El desempleo subió en 1975 al 9%, los negocios declinaban, la inflación se trepó al 8%. En ese año hizo importantes relevos en su equipo (salió Kissinger; nombró a Bush en la CIA). En su gestión internacional Ford no fue apoyado significativamente por el congreso. Aunque su imagen se fortaleció al final de su mandato y la economía había mejorado, Ford perdió las elecciones con Carter, quien fue particularmente populista, con temas como la moral, la corrupción, la honestidad, en virtud de los frescos episodios que conmovieron la nación.

Carter asumió el poder en 1977 debiendo afrontar severas dificultades energéticas. Como la economía doméstica fue de su atención, dictó disposiciones para su estímulo, anunciando en octubre de 1978 un plan antiinflacionario y medidas de emergencia por la declinación del dólar y el mal comportamiento de los mercados mundiales. El costo de vida estaba por encima del 13% en 1979. En el congreso se legisló para reorganizar la burocracia, cambios en el servicio civil, el transporte, el sistema bancario y la seguridad social. Carter muy rápidamente perdió el soporte político y su imagen en la nación, en tal forma que se insinuaba su incompetencia.

El ambiente político y empresarial no era agradable, el desgaste de los sistemas racionalistas de la administración era evidente, se vivía una crisis generalizada terminando los 70. En esas condiciones los planteamientos diferentes que fueran tabla de salvación serían los que ocuparían primeros lugares y relevarían lo esquemas tradicionales que ya no respondían a las expectativas y estaban permitiendo un avance inusitado de los japoneses.

3.2.6 Corriente gerencial de la cultura organizacional y la calidad. Como quedó planteado en las últimas líneas, la economía norteamericana andaba mal en los finales de la década de los 70, el sector empresarial había perdido competitividad. Abundaban las críticas a la productividad por medio de los sistemas racionalistas, se esgrimía la ausencia de sinergia y el poco sentido de pertenencia. En tal dirección, comenzaron a darse valiosísimas propuestas desde la consultoría independiente y el pragmatismo empresarial. Por ejemplo, el

formidable trabajo investigativo de Thomas Peters y Robert Waterman, se constituyó en la biblia de los nuevos estilos administrativos, pues a través de " In Search of Excellence" intentaron mostrar que E.U. tenía empresas de altísimo nivel y que eran tan competitivas como las mejores niponas. Un rápido examen de su contenido nos hace entender la justificada razón de su impacto. En el prefacio declaran que las compañías excelentes explotan, si se quiere, las necesidades más hondas de cientos de miles de personas, y su éxito refleja, sin que ellas mismas lo sepan, una base teórica sólida. Y en la introducción comienzan a enumerar, emotivamente, casos puntuales que se convertirían en las características comunes de la excelencia. De la Hewlett-Packard dicen que la acostumbrada "parranda" para todos los operarios forma parte del plan de cada división con el fin de que todos se mantengan en contacto. Y en relación al individuo puntualizan que Si bien, todos nosotros tenemos necesidad de hacernos notar, aunque sea, quizá con razón, en la institución ganadora. Así hemos podido observar repetidas veces la extraordinaria energía que el trabajador, puede desplegar mucho más allá de lo que su deber le exige, cuando se le da algo de control sobre su destino. Al tocar con IBM razonan que Si hay una característica típica de las compañías excelentes es esta habilidad para manejar la ambigüedad y la paradoja, lo que no debería ser posible a los ojos de nuestros amigos los economistas racionalistas, es cosa de rutina en las compañías excelentes. Y van definiendo su posición contraria a los sistemas racionalistas cuando resaltan casos como este:

> ... Alfred Sloan introdujo con éxito la duplicación en la General Motors en los años veintes. Casi desde entonces ha existido también mucha duplicación, y ex profeso, entre las líneas de productos de las divisiones de IBM, para estimular la competencia interna. Pero parece que pocos racionalistas la aceptan aún. No les gusta; les gusta el orden y la pulcritud. No les gustan los errores, les gusta una planificación cuidadosa. Les disgusta no estar enterados de lo que hace cada uno; les encantan los controles. Tienen gran cantidad de personal. Entretanto, Wang Labs o 3M o Bloomingdale's les llevan meses de ventaja y la introducción de diez nuevos productos en el mercado[105]

[105] PETERS y WATERMAN. En busca de la excelencia. Bogotá: Printer. 1984. p. 58

Manifiestan que la práctica de la buena administración no es privilegio del Japón, pero lo más importante es que las buenas noticias provienen de tratar bien a las personas y pedirles que sobresalgan, así como también de la producción de cosas que funcionan, siendo especialmente enfáticos en lo caracterizaría la nueva corriente: como una paralizante concentración en los costos cede el puesto a una vivificante concentración en la calidad; donde la jerarquía y los vestidos de tres piezas retroceden ante los nombres de pila, las mangas de camisa, el entusiasmo y una flexibilidad basada en proyectos. El trabajo de acuerdo con voluminosos reglamentos, ha sido reemplazado por la contribución de todos. Al comenzar a desarrollar su texto reflexionan que la representación de un objeto no es el objeto. De la misma manera, un organigrama no es una empresa, ni una estrategia es necesariamente la solución a un problema de la empresa, con lo cual se trasluce su cambio de estigma administrativo, pues descartan la plena validez de los planteamientos que hiciera Chandler en 1962, y en consecuencia van contra quienes le seguían (Drucker, Andrews y demás), e incluso confirman su adhesión a la corrientes normativas con opiniones como esta:

> ... Mayo, que al principio había adherido totalmente a la escuela racionalista, acabó cuestionando en la práctica buena parte de los puntos sostenidos por esta corriente. En la fábrica de Western Electric en Hawthorne, intentó demostrar que mejorando las condiciones higiénicas en el centro de trabajo, se obtendría un mayor y mejor rendimiento del trabajador.(etc). Para nosotros, el mensaje muy importante que estos hechos produjeron, tema sobre el cual volveremos a insistir reiteradamente, es que la atención a los empleados y no las condiciones de trabajo propiamente dichas, es lo que produce mayor impacto sobre el rendimiento[106].

Respecto de la metodología de trabajo utilizada, Peters y Waterman manifiestan que su investigación les enseñó que cualquier enfoque inteligente de la organización tenía que abarcar y considerar como interdependientes, por lo menos, siete variables: estructura, estrategia, personal, estilo administrativo, sistemas y procedimientos, conceptos rectores y valores compartidos y las fuerzas o aptitudes actuales y esperadas de la corporación, o sea el método de análisis de las 7 S: Structure, Strategy, Staff, Style, Systems, Shared values, Skills.

[106] PETERS y WATERMAN. En busca de la excelencia. Bogotá: Printer. 1984. p.59

En desarrollo de sus propuestas, los autores, encuentran que:

> ... Cuando las necesidades de sus clientes varían, sus competidores se hacen más hábiles, el humor del público molesta, el comercio internacional se reorganiza, y las disposiciones gubernamentales se modifican, estas compañías viran, se reorganizan, ajustan, transforman y adaptan. En pocas palabras, se vuelven innovadoras." Y resaltan hechos operativos cotidianos así: "... Los instrumentos no sustituían la reflexión. La inteligencia no se sobrepone al buen sentido. Los análisis no dificultan la acción. Más bien, estas empresas hicieron esfuerzos por conservar la simplicidad de un mundo complicado. Persistían. Insistían en la buena calidad. Halagaban a sus clientes. Escuchaban las argumentaciones de sus empleados y eran tratados como adultos. Les aflojaban la rienda a sus "campeones" de producto y de servicio que se mostraban innovadores. Consentían algo de desorden a cambio de una acción rápida y de una experimentación continuada[107].

Concluyen que las empresas excelentes están caracterizadas por ocho atributos comunes a saber:

1. Disposición para la acción, donde se prioriza la experimentación.
2. Acercamiento al cliente, razón por la que muchas sugerencias de ellos son las mejores ideas para desarrollo de productos.
3. Autonomía e iniciativa, para el estímulo a correr riesgos y apoyar buenos experimentos.
4. Contando con el personal, en cuanto se considera al empleado como base de la calidad y de las ganancias de productividad.
5. Valores clave, tan marcados en esta corriente de la cultura organizacional y la calidad.
6. Zapatero a tus zapatos, toda vez que se dedican a lo que saben hacer.
7. Estructura sencilla y personal reducido, en relación con su agilidad y simplicidad.
8. Tira y afloje constantes, o sea simultáneamente centralizadas y descentralizadas.

Cierran la primera parte de su libro expresando que las empresas excelentes han desarrollado culturas que han incorporado los valores y los conocimientos de los grandes líderes, y es así como se ve que estos valores compartidos sobreviven decenios después de la muerte del

[107] PETERS y WATERMAN. En busca de la excelencia. Bogotá: Printer. 1984. p.75

primer líder. Además, como lo hizo notar Chester Bernard, se aprecia que le verdadero papel del jefe ejecutivo es administrar los valores de la organización.

En un concreto análisis al modelo racional manifiestan que las técnicas de administración de los últimos años han sido realmente necesarias y que antes de la aparición del modelo analítico, la técnica del instinto era la única conocida y, realmente, no era apropiada para un mundo complejo. Es cierto que aprender a segmentar los mercados, tener en cuenta el factor del valor del dinero en el tiempo, hacer una sana proyección del flujo de caja, han llegado a ser desde entonces etapas fundamentales para la supervivencia de la empresa. Declaran que El hecho de tratar a las personas - y no al dinero, las máquinas o las voluntades- como el recurso natural puede ser la clave de todo, refiriendo a Kenichi Ohmae, el director de la oficina de Mckinsey en Tokio, para quien en el Japón empresa y trabajadores son sinónimos. Además una empresa que marcha en función del personal estimula el amor al producto y no requiere sino correr un riesgo pequeño y poca innovación de parte del trabajador medio, siendo radicales en el cambio de enfoque administrativo, pues según ellos la antigua racionalidad ha salido directamente de la escuela de administración científica de Frederick Taylor, y ha dejado de ser una disciplina útil, concepto que es completamente compatible y congruente con nuestro análisis de los sistemas racionalistas que hicimos páginas atrás. Es así como complementan su percepción diciendo:

> ... En la mayoría de las empresas están acostumbrados, desde hace mucho tiempo, a exigir la sanción por un fallo, no importa cuán útil, pequeño o imperceptible sea. La ironía del asunto es que la más noble antecesora de la racionalidad actual en los negocios se llamó administración científica. La experimentación es la herramienta fundamental de la ciencia: si hacemos experimentos con buenos resultados, por definición, es a costa de buena cantidad de errores. Pero los hombres de negocios demasiado racionales están, en este caso, en buena compañía, porque los mismos científicos no quieren reconocer los errores que constituyen el pavimento de la ruta del progreso[108].

[108] PETERS y WATERMAN. En busca de la excelencia. Bogotá: Printer. 1984. p. 94.

Como si fuera poco agregan que el enfoque racionalista no celebra la informalidad, pues analizar, planificar, relatar, especificar y verificar son las palabras clave del proceso racional. Actuar recíprocamente, ensayar, probar, fallar, permanecer en contacto, aprender, cambiar de dirección, adaptar, modificar y observar son algunas de las palabras clave de los procesos de administración informales. Estas últimas son las repetidas con más frecuencia en nuestras entrevistas con las empresas excelentes. Concluyen en unas líneas posteriores, que el modelo racional nos mueve a denigrar la importancia de los valores. En cuanto al tema de lo simple y su utilidad en un entorno complicado, Peters y Waterman se apoyan en los razonamientos del premio Nóbel Herbert Simon, quien dentro de sus curiosos análisis toca la inteligencia artificial mediante unas llamativas ideas sobre el juego del ajedrez- y esto mitiga nuestra intranquilidad por haber hecho apreciaciones sobre esto páginas atrás-. Se entiende sin mayores esfuerzos que el éxito editorial de esta obra estaba bien ganado, pero además que se estaban revelando la fundamentación de una teorías administrativas reales y pragmáticas, que siendo usadas por las mejores empresas americanas, estaban disputándose de tú a tú, en condiciones más o menos equilibradas, el escenario mundial de los mercados competitivos, y entonces en esas bases teóricas y prácticas se hallaba un paradigma incuestionable.

Otro de los trabajos editoriales que refleja el estudio juicioso de los hechos de la época bajo análisis se materializó en la "Teoría Z" de William Ouchi, que como se anuncia, en comienzos de la década de los 70 no sólo se trataba del simple estudio de las empresas japonesas, sino la aplicación de sus técnicas exitosas en los Estados Unidos.

Como producto de su investigación, Ouchi caracteriza la vida de las empresas niponas, la importancia de la confianza; el valor de la intimidad; el empleo de por vida del cual manifiesta más que una política única, resulta un precepto bajo el cual se integran un gran número de facetas de la vida y el trabajo en el Japón. El tratamiento en la organización japonesa a los procesos de evaluación y promoción, con enfoques extraños a nuestras convicciones; el que logran desarrollar carreras individuales, como aliciente para los empleados en la consecución de un nivel increíble de productividad; la importancia que dan a la participación dentro del proceso de toma de decisiones; el sentido colectivo de

responsabilidad, como rasgo raro para nuestra cultura occidental; el interés integralista por el individuo, como producto de un accidente histórico y de fuerzas sociales y culturales muy poderosas; mientras que en las empresas norteamericanas primaban el empleo a corto plazo, el proceso rápido de evaluación y promoción, las carreras especializadas, los mecanismos explícitos de control, el proceso individual de toma de decisiones, la responsabilidad individual y el interés segmentado.

En el capítulo 4 Ouchi realiza una interesante descripción de la organización Z, de acuerdo con las características reseñadas, y otras correlacionadas y/o derivadas como el igualitarismo, consideran una postura ideológica por la que cada individuo puede actuar conforme a su propio arbitrio y que es capaz de trabajar de un modo autónomo sin necesidad de una supervisión estrecha porque es digno de confianza. En la segunda parte del texto " La Teoría Z en la Práctica", el autor propone el proceso para llegar a ser una organización Z , siendo el primer paso la comprensión de la organización Z y el papel del hombre en ella; el segundo paso analizar la filosofía de la compañía; el tercer paso definir la filosofía de dirección deseada e involucrar al líder de la compañía; el cuarto paso poner en práctica la filosofía creando tanto estructuras como incentivos; el quinto paso desarrollar habilidades para las relaciones humanas; el sexto evaluar su propio rendimiento y los resultados del sistema; el séptimo involucrar al sindicato; el octavo cómo hacer que el empleo se vuelva más estable; el noveno paso tomar sus decisiones empleando un proceso lento de evaluación y promoción; el décimo ampliar los horizontes profesionales; el décimo primer paso prepararse para aplicar la teoría en el primer nivel ; el decimosegundo buscar lugares precisos donde poner en práctica la participación y el décimo tercer paso permitir el desarrollo de relaciones "integralistas". El mismo Ouchi advierte que las etapas mencionadas representan apenas una guía y nunca la tabla de salvación.

En relación con estas propuestas, otro aspecto de gran interés y popularidad en la época -aún hoy en algunos casos- lo constituye los acreditados círculos de calidad, como pilares en la construcción de las organizaciones Z y sus peculiaridades, este y los demás temas han sido apenas mencionados, pero de su examen holístico se colige una clara equivalencia con las

preocupaciones que condujeron a los 8 factores de Peters y Waterman en las empresas excelentes. En esta misma línea emergen los planteamientos de Edwards Deming, que se reunieron en la obra "Out of the Crisis" que pasamos a comentar también brevemente.

Los trabajos y aportes a la ciencia administrativa del legendario Edwars Deming se pueden considerar de magnitud incomparable en la historia, por cuanto sus propuestas aplicadas hicieron posible la transformación de un país derrotado, en ruinas y con limitación enormes de recursos materiales, en un país fortalecido, triunfante en el orbe y amo de todos los grandes mercados de la tierra, todo ello en un margen de sólo 30 años -en nuestro modo de ver (1950 a 1980)-. Es sencillamente lo que podría decirse del impresionante caso "Japón".

No debe abordarse el análisis La Salida de la Crisis sin precisar algunos aspectos relativos a su autor, pues esto impediría comprender en toda su extensión porqué un Americano a carta cabal no logró en su país el sueño, y encontró eco en lejanas tierras, que la atrocidad de la guerra, prácticamente había destruido.

Deming nace en 1900, se gradúa de Ingeniero en 1921, hace estudios adicionales en matemáticas, luego realiza una Maestría en matemáticas y física, y en 1924 recibió su Ph. D en física. Por los años 20 trabajó en la Western Electric, de donde extrajo algunas ideas para sus posteriores planteamientos. A partir del año 1927 se vincula al Departamento de Agricultura y conoce a Walter Shewart, estadístico que aportara importantes conceptos para sus teorías En 1940 labora para la Oficina de Censos y por aquellos años trabajó fuertemente en seminarios de Estadística. De acuerdo con Mary Wilton, en su libro " Cómo Administrar con El Método Deming", el Dr. Deming condujo personalmente 23 sesiones, y el auge de los conceptos de calidad permitieron la creación en 1946 de la Sociedad Americana de Control de Calidad, Deming fue socio fundador. Luego se independiza y después de la guerra sus servicios tuvieron demanda en las tierras lejanas, comenzando sus trabajos prácticos en Japón por los años 50. Mientras tanto, en E.U. el ambiente era este, según Wilton:

> ... En los Estados Unidos, la industria regresó a la producción de tiempos de paz *de* productos de consumo, para los cuales había una demanda sin paralelo y ninguna competencia. Habiendo salido intacto de la guerra, el corazón industrial del país empezó a lanzar al mercado grandes de cantidades de automóviles, lavadoras, aspiradoras, batidoras, cortadoras de césped, neveras, estufas, etc. La corporación norteamericana había cumplido la promesa de una "administración científica", hecha por un influyente ingeniero industrial llamado Frederick Winslow Taylor, más de 30 años antes."(…) "En aquellos años de postguerra, la calidad cedió su puesto a la producción - lo que importaba era producir en grandes cantidades. El control de calidad llegó a significar una inspección al final de la línea. Si había defectos y reprocesos, también había utilidades suficientes para cubrir los gastos.[109]

El contacto permanente con los nativos fue familiarizando a Deming con los japoneses, por esos años compartió con los industriales, los gobernantes, con Ishikawa. Por sus aportes, en 1951 se estableció en Japón el Premio Deming. Ese constante ir y venir, luchar por la reestructuración económica, combinados con sus conocimientos, fueron pilares en la confección del método de los 14 puntos y las 7 enfermedades, que tanto contribuyeron al Japón para alcanzar el pedestal en que hoy se encuentra. Por tanto el libro " Salida de la Crisis" es producto de la experiencia vivida por Deming en la posguerra en el Japón.

En palabras introductorias Deming expresa que el propósito de su libro es "transformar el estilo de la gestión en América. La transformación del estilo americano de gestión no es una labor de reconstrucción, ni de revisión. Hace falta una nueva estructura, desde la base hasta el final.", (…) " La causa fundamental de la enfermedad de la industria americana y el consecuente desempleo es el fracaso de la dirección, que no dirige. Aquel que no vende no puede comprar"[110], ante lo cual se dan razones incorrectas, argumentos inválidos, en consecuencia se requiere una metodología para enfrentar ese oscuro panorama en que se halla sumido la industria americana, siendo su recomendación el conocimiento de los 14 puntos fundamentales y su puesta en práctica, y la identificación de las 7 enfermedades, suministrando los remedios adecuados.

[109] WALTON, Mary. Cómo administrar con el método Deming. Bogotá: Norma, 1988. p.10
[110] DEMING, Edwards. La salida de la crisis. España: Comunidad Valenciana, 1980. p. xi

Deming encuentra que a través de la calidad se genera la productividad, se reducen los costos y consecuencialmente se conquistan mercados; es decir hay una cadena, y así se había presentado por 1948-1949 en Japón. El logro de tales aspiraciones será posible en la medida que el hombre lo haga y no serán los equipos. Para ello, se tienen los 14 puntos fundamentales, resumidos así:

PUNTO UNO. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio. La supervivencia de la empresa exige una permanente preparación para el futuro mediante la innovación, la investigación y la educación y la mejora continua del diseño del producto y el servicio. El preguntarse uno para qué hacer esto, nos lleva al enfoque de corte normativo de este primer punto, pues la respuesta es el cliente o para el cliente, y todos los requisitos para lograr la constancia vinculan al hombre, ya como trabajador, ya como directivo, en cualesquiera niveles que ellos se encuentren. Constancia de propósito indica una vida entera, más aún, requiere el término "siempre", para lo cual talvez no sirvan métodos, normas, programas; simplemente se necesita la voluntad, el querer, de allí que es a través del recurso humano como se cristaliza este punto vital y plataforma de la propuesta Deming.

PUNTO DOS. Adoptar la nueva filosofía. Reconocer que por esta época ya no se está ni sólo, ni libre. Ahora por la recuperación de los países derrotados y el surgimiento de otros, el mercado mundial está en disputa y lo conquista el mejor. Termina la panacea que se vivía en la posguerra de una producción asegurada en su colocación. La gerencia debe ser distinta, para los tiempos de hoy y del futuro, sólo con un cambio y adopción de una nueva mentalidad se podrá enfrentar a los exitosos. El segundo punto vincula al hombre, desde luego que se deben diseñar metodologías para saber cómo actuar, pero lo que se buscará nuevamente es el deseo del cliente. Deming expresa que hace falta una transformación - la adopción de los 14 puntos, y la eliminación de las enfermedades mortales y los obstáculos.

PUNTO TRES. Dejar de depender de la inspección masiva. El método tradicional es eliminar lo malo, o sea inspeccionar para botar o reprocesar; en tanto el nuevo método no tiene porqué dar productos malos al final, incluso en ninguna parte, porque la calidad se garantiza en cada

proceso. Deming acepta que hay excepciones, circunstancias en las cuales las equivocaciones y los productos invendibles son inevitables pero intolerables, donde la salida consiste en separar los buenos de los malos. El punto tres es uno de los caballitos de batalla que pretenden romper la tradición en la consecución de la productividad. En efecto, la calidad se controla tradicionalmente al final, en ocasiones -quizá demasiadas- se venden las famosas segundas, terceras, imperfectas, o casi perfectas, aceptándose de hecho, sin la menor vergüenza, perdida la batalla en el logro de lo óptimo.

PUNTO CUATRO. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.
Si lo que se compra no satisface unos requerimientos de calidad, la adquisición guiada por el precio más bajo resultará tan costosa como haber donado el dinero, de pronto más. A diferencia de la tradicional plantilla de licitaciones o cotizaciones, para estimar las propuestas más económicas, hay que pasar a la exigencia de calidad en las compras, para generar calidad en los productos. Materialmente es imposible dar resultados de calidad si las materias primas, por ejemplo, no cumplen las especificaciones. Para su logro, corresponde al director de compras una nueva manera de proceder, ya no es mirar el precio y lo compro, ahora es una dinámica tarea de interacción con el proveedor, casi matrimonial, para que los gananciales beneficien a ambos, lo cual genera unas ventajas claves en materia de supervivencia nada despreciables. Acá funciona una sola norma "calidad del material, calidad del proveedor", a diferencia de varios proveedores con un conjunto de normas que en nada favorecen a los mejores, es conveniente que el proveedor demuestre méritos para ser elegido y en tal sentido hemos de conocer su política por mejorar continuamente sus productos y servicios.

PUNTO CINCO. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio.
Los remedios temporales curan males temporalmente, el remedio definitivo es el que armoniza con la calidad necesaria y buscada. El que siempre haya una mejor manera de hacer las cosas invita a centrar la atención en los procesos, mejorarlos en beneficio del producto, del futuro para la empresa, pues la competencia seguramente no está quieta. Acá el trabajo en equipo juega un revitalizador papel.

PUNTO SEIS. Implantar la formación.

Poco puede esperarse de un trabajador que aprende por su cuenta, a través de un compañero o por esquemas similares. Se perpetúen los errores, se ocultan, la calidad no emerje, los costos se incrementan. Mediante la institución de la capacitación en el trabajo, los trabajadores aprenderán lo que hay qué hacer y cómo hacerlo. Este punto guarda importante analogía con algunos planteamientos de Taylor en la capacitación al operario bajo los principios de la administración científica, en su oportunidad comentados. Resalta Deming que los japoneses tienen ventaja por sus costumbres en relación con el tipo de vinculación y demás características que resumimos al reseñar a Ouchi.

PUNTO SIETE. Adoptar e implantar el liderazgo.

La dirección debe liderar todos los procesos que conduzcan al logro de la calidad y no en busca de los defectos. Un líder posee dones de imantación para ser seguido con entusiasmo. Así, antes que jefes se requieren líderes. La consideración a los requerimientos del trabajador permite al líder que aquel dé lo mejor de sí. El liderazgo es el motor para la transformación que requiere la administración en la recuperación de lo perdido, su liderazgo deberá ser tan contundente que le permita correr al doble de la velocidad de los que en el presente tienen la delantera, en cuanto que estos no se quedarán esperando que los alcancen.

PUNTO OCHO. Desechar el miedo.

Deming considera que nadie puede dar lo mejor de sí a menos que se sienta seguro. Nuestro miedo es el miedo de las empresas. Es muy común asociar rendimientos con el cumplimiento de la labor, pero si se tuviera en cuenta lo que puede hacer, decir y corregir el trabajador, su aporte al conjunto de propósitos sería extraordinario. El temor oculta los errores y los defectos, y la asignación de los mismos al trabajador es tan perjudicial como no descubrirlos.

PUNTO NUEVE. Derribar las barreras entre las áreas de staff.

La habilidad gerencial convertida en liderazgo logra que su gente trabaje de manera coordinada, los diferentes funcionarios que laboran para sus divisiones deben no sólo satisfacer objetivos seccionales sino contribuir con su aporte a que los demás lo hagan, de allí

que el trabajo en equipo sea básico en la "nueva forma de afrontar las actuales condiciones". El concepto de sinergia se convierte en palanca multiplicadora de esfuerzos que conjuntamente alcanzan el objetivo empresarial. Deming cree que el trabajo en equipo es muy necesario en toda compañía y hace que una persona compense con su fuerza la debilidad de otra, y que todo el mundo aguce su ingenio para resolver las cuestiones, aunque la calificación anual hace fracasar el trabajo en equipo. Por su parte Walton (1988, p.83.), quien entrevistó extensamente a Deming para escribir su libro, apunta que perfeccionada en el Japón, la producción "justo a tiempo", goza de una ola de popularidad en los Estados Unidos, por lo que los suministros llegan a medida que se requieren, de modo que el dinero y el espacio de almacenamiento no están atados al inventario, pero el sistema "justo a tiempo" no funcionará sin un trabajo de equipo.

PUNTO DIEZ. Eliminar los slogans, exhortaciones y metas para la mano de obra.

Qué sentido tiene hacer invitaciones a mejorar si no se están brindando los medios adecuados para su logro. Los carteles generan frustración y se convierten fácilmente en muro de lamentos o hasta de burlas, pues la productividad tiene relación con los procesos, con los sistemas para la producción. Decirle a la gente cómo hacer las cosas y proporcionarle las herramientas adecuadas mostrará los resultados que jamás pueden lograr las exhortaciones.

PUNTO ONCE. a. Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra.

Las cuotas son incompatibles con el mejoramiento continuo. Así, rompe de lleno con los sistemas propuestos por la administración científica. Simplemente hay que hacer las cosas bien y comprobar que estén saliendo bien.

b. Eliminar los objetivos numéricos para los directivos.

Las metas que suelen darse en los planes y proyectos generalmente especifican ahorros porcentuales en costos, incrementos en ingresos y utilidades, y resulta que no se está haciendo nada por mejorar los procesos que generan tales elementos o conceptos. A menudo esto ocurre con la parte contable y financiera, que incluso puede estar haciendo mediciones sobre bases falsas, no comparables o incongruentes.

PUNTO DOCE. Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo.

La persona hace posible el éxito empresarial, quiere sentirse y hacerse partícipe del mismo. Entonces, a derribar escollos para que lo logre. Las causas de los problemas deben atribuirse a los métodos y sistemas no al trabajador, dado que el trabajador quiere sentir el orgullo de las cosas bien hechas, nunca lo contrario. Deming (1980, P.63) manifiesta que la persona que se siente importante en un trabajo hará todos los esfuerzos posibles para quedarse con el trabajo, se sentirá importante si puede sentirse orgullosa de su trabajo y puede colaborar en la mejora del sistema, el absentismo y la movilidad de la mano de obra es en gran parte el resultado de una mala supervisión y una mala gestión.

PUNTO TRECE. Estimular la educación y la automejora de todo el mundo.

La suma de conocimientos es determinante de lo que se es y de lo que se tiene, lo cual es válido también a nivel de las naciones. La competitividad de las naciones tiene mucho que ver con este factor, Deming recuerda que hemos visto que todo el mundo es responsable de la construcción de la industria occidental y necesita una nueva educación. La dirección tiene que aprender.

PUNTO CATORCE. Actuar para lograr la transformación.

Walton (1988, P.94) expresa que la gerencia tendrá que organizarse como equipo para poner en marcha los otros trece puntos, se necesitará un asesor estadístico y todos los empleados de la compañía incluyendo los gerentes, deben tener una idea precisa de cómo mejorar continuamente la calidad, donde la iniciativa debe venir de la gerencia.

¿Cómo empezar? apoyándose en ciclo Shewart: PHVA, Planear, Hacer, Verificar, Actuar. , y que parece ser lo racional del método Deming, con la diferencia de su gran dinamismo, participación y constante retroalimentación en cuanto son los procesos los que se someten a su metodología para lograr la transformación, para beneficio de alguien: el cliente. De allí que cualquier trabajo que se haga al interior o al exterior de la empresa llega a alguien; así, Deming plantea los conceptos tan populares hoy de cliente interno y cliente externo.

Las enfermedades de las que hay que aliviarse o prepararse para no contraer, corresponden en buena parte a la ausencia de alguno de los puntos fundamentales. Es como si los puntos fueran las vitaminas que produjeran el crecimiento- la transformación- y su ausencia -avitaminosis- degenerara en el estancamiento o la pérdida de competitividad.

Una mirada global a las obras de los tres autores, representantes claves de la corriente gerencial de la cultura y la calidad, nos presenta coincidencias en sus razones de preocupación al identificar la posguerra como un período en que la productividad se dio porque los empresarios americanos no tuvieron contrapeso y en consecuencia se durmieron sobre los laureles, mientras los países derrotados, especialmente Japón se fortalecieron con mecanismos de control normativo, en consideración a los valores, la cultura, la informalidad, estimulando poderosamente la productividad por la vía de la calidad; y las empresas americanas que lograron identificar a tiempo los cambios, adaptarse a ellos y romper con los ineficaces u obsoletos métodos racionalistas, se mantuvieron y están en lucha contra la amenaza japonés y de los países que por la época comienzan a sobresalir. Hay otro elemento para considerar: la apiración comercial de integración de los europeos que, con sus bloques, comienzan a limitar la libertad americana en el logro de nuevos objetivos.

En ese contexto administrativo se presenta el panorama de los años 80. En lo político Ronald Reagan asume la presidencia en 1981; había respaldado a Harry Truman, a Einsenhower, a Nixon, y llegó a aparecer en programas televisivos como un anticomunista. Fue gobernador de California. En su primer período presidencial se presentaron, entre otros hechos, la revolución islámica en Irán contra el Sha, tradicional amigo americano; acuerdos económicos con Japón; la invasión de Grenada; en el panorama interno se revisa la política fiscal, más libertad financiera para las empresas. Se tomaron medidas que no fructificaron, por lo que se genera una profunda crisis por los años 82-83. No obstante una importante recuperación de la economía contribuyó para su reelección en 1984. En 1983 promovió la llamada guerra estelar, como estrategia de defensa. En 1987 se da el escándalo Irán-contras.

A Reagan le correspondió entregarle el mando a George Bush, quien ejerció desde 1989 hasta 1993. En 1991 la popularidad de Bush era del 90%, cayendo estrepitosamente a menos del 30% en 1992, como resultado de la impopular política nacional y la pobreza económica. En 1992 Bush perdió la contienda por un nuevo período ante uno de los más jóvenes presidentes de la historia, el N° 42, Bill Clinton quien, no obstante su amplia popularidad tuvo un mandato rodeado de escándalos de índole personal que deterioraron su imagen y de alguna manera incidieron negativamente en su gobierno.

Vino posteriormente G. Bush, hijo, quien con su liderazgo enardecido prometió recuperar para los E.U. el lugar privilegiado de siempre, asunto que ha intentado a nivel internacional, así toque arrasar pueblos enteros, lo que da como respuestas acciones al estilo del suceso del 11 de septiembre de 2001, cuando fueron borradas las torres gemelas de New York, símbolo y orgullo americano. Luego Bush ordenó la invasión a Irak, bajo el argumento de comprobar la existencia de armas químicas que podrían usarse contra la humanidad, sin que tal hecho se hubiera evidenciado, situación que ha dado para ratificar que la moral americana es cínica y oscura, en el sentido de que detrás de las decisiones había intereses económicos, habida cuenta la influencia del petróleo de Irak.

De acuerdo con la hipótesis de Kunda y Barley si la corriente gerencial de la cultura y la calidad está agotando su incidencia, si sus propuestas se están desgastando, es muy probable que otra corriente entre a reemplazarla. De ser así, y en consonancia con sus especulaciones, se estaría gestando lentamente un período económico favorable, signo de una próxima prosperidad, que sería ambiente propicio para una corriente de tipo racional - según ellos- y que nuevamente estaría sustituyendo a una de tipo normativo como es la de la cultura organizacional y la calidad.

En efecto, en los últimos años se ha presentado en el terreno editorial llamativos episodios sobre propuestas novedosas en materia administrativa sobre temas como reingeniería, *benchmarking, outsorcing, empowerment*, teoría de restricciones, las que hasta el momento

no han logrado imponerse con importancia significativa como para que se les catalogue de puntales de una nueva corriente gerencial.

La reingeniería por ejemplo irrumpe como un suceso editorial, y una práctica generalizada y con peso suficiente para constituirse en tema relacionado con la complejidad y el pensamiento no lineal, en años posteriores a su publicación. Esto daría para pensar que de no tener eco en la praxis, en pocos años podría caer fácilmente en el olvido. Obviamente aún es demasiado temprano para lanzar juicios sobre su influencia hacia el futuro, más si se tiene presente que sus proponentes persiguen una nueva manera de abordar la administración dada unas condiciones actuales diferentes. Por ejemplo Michael Hammer y James Champy en su obra "Reingeniería" dejan claro que sus propuestas recibirán una natural oposición en razón a que pretenden derrocar lo existente y nadie quiere ser derrocado. El bagaje teórico de los conceptos de reingeniería comprende una perspectiva tripartita: una del pasado, una del presente y una última del futuro. De allí que su validez no está representada sólo en la creatividad, sino que hay una importante utilización de la experiencia administrativa a través de la historia, y de otra parte examina el hoy, para reconocer que las cosas son muy diferentes a como han venido siendo.

Hammer y Champy plantean inicialmente que las empresas han sido orientadas durante los dos últimos siglos sobre bases y criterios propuestos hace más de dos siglos y por ello es preciso sentar nuevas orientaciones. Antes, la administración respondía a demandas crecientes, a mercados masivos, y que ahora ya no es esa la situación. Consideran que la era postindustrial que vivimos ha de regirse por procesos, donde lo básico sea el cómo queremos organizar el trabajo. Serán claves, el individualismo, la confianza, el riesgo y la propensión al cambio. Definen proceso como una serie de actividades que tomadas conjuntamente, producen un resultado valioso para el cliente. De acuerdo con ellos, las empresas que están haciendo bien las cosas no se preguntan cómo hacer bien las cosas, sino porqué hacer las cosas. De esa manera se descubren tareas que no tenían nada que ver con las necesidades del cliente, sino con las exigencias de la empresa. En su examen encuentran que las fallas corporativas no se deben a los trabajadores, pues estos han demostrado su idoneidad. Las

deficiencias se dan en razón a los cambios ocurridos, mientras las organizaciones han seguido igual, de tal forma que se no se requiere trabajar más, sino trabajar diferente. Consideran que los administradores desconocen tres elementos que conjuntamente hacen del hoy un escenario distinto al de ayer: clientes, competencia y cambio. Son particularmente claros en señalar que en las nuevas circunstancias los clientes mandan, la competencia se intensifica y el cambio se vuelve constante. De acuerdo con esto afirman que las empresas de antes respondían con producción en serie, supervivían y crecían, pero tendrán tropiezos serios en un escenario en el cual los clientes, la competencia y el cambio exigen flexibilidad y rápidas reacciones.

Frente a los sistemas administrativos novedosos y su papel en este contexto manifiestan:

> ...Algunas personas, incluso muchos gerentes, les atribuyen los problemas corporativos a deficiencias de la administración. Piensan que si las compañías fueran manejadas de otra manera y mejor, prosperarían. Pero ninguna de las modas administrativas de los últimos veinte años- la administración por objetivos, la diversificación, la teoría Z los presupuestos base cero, los análisis de cadena de valor, la descentralización, los círculos de calidad, la "excelencia", la reestructuración, la administración de cartera, el método de administrar andando, la administración por matrices, el empresario interno, la administración de un minuto- ha detenido el deterioro del desempeño competitivo de la corporación. Sólo han servido para distraer a los administradores de la tarea realmente necesaria[111].

Esta apreciación contundente más que ajustada a lo que ha pasado se puede tildar de populista, pues bien cierto es que impacta, pero no es menos cierto que las metodologías a que hace referencia no han sido tan inútiles como quieren hacerlas aparecer, por lo menos las técnicas administrativas que acá hemos comentado, y las que Hammer y Champy atacan sin sustentación, tales como las propuestas por Ouchy, Deming, Peters y Waterman, y la verdad es que hay otras que son completamente desconocidas, y por eso parecen ser más palabras para impresionar. Expresan los autores que el mensaje central de su libro es que ya no es necesario ni deseable que las empresas organicen su trabajo en torno a la división del trabajo

[111] HAMMER M. y CHAMPY J. Reingeniería. Bogotá: Norma, 1994. p.27

de Adam Smith, los oficios orientados a tareas son obsoletos en el mundo actual de clientes, competencia y cambio, lo que las compañías tienen que hacer es organizarse en torno al proceso (Hammer y Champú, 1994, p.29).

De la lectura atenta de " Reingeniería" se desprende que buena parte de sus conceptos son perfectamente compatibles con las técnicas administrativas de la corriente gerencial de la cultura organizacional y la calidad, hecho que los mismos autores reconocen, razón por la cual no es bien recibida su tajante crítica de atrás. Por ejemplo al referirse a un caso de la Ford Motor mencionan que el cliente de un proceso no es necesariamente un cliente de la compañía, pues el cliente puede estar dentro, como se da en la compra de materiales (Hammer y Champy, 1994, p.41).

Esto lo plantea Deming con suficiente convicción y conocimiento de causa. Más adelante, dando otro ejemplo, mencionan que definir el esfuerzo de reingeniería en función de una unidad organizacional es condenarlo al fracaso, apuntando que rediseñado el proceso de trabajo, la estructura organizacional emerge y algunas secciones desaparecen (Hammer y Champú, 1984, p.43). Sus apreciaciones no distan demasiado de los enfoques que hicieran connotados representantes de los sistemas racionalistas, recuérdese lo tratado atrás sobre Drucker, Chandler y Andrews, en lo relativo a estructura-estrategia.

Comentan sobre el mejoramiento continuo que sólo busca mejoras incrementales de los procesos, en tanto proponen cambios de procesos, lo que es algo salido de la realidad, toda vez que muy pocas empresas van a aceptar salirse temporalmente del mercado, y menos sin saber cuánto tiempo.

Al referirse al nuevo mundo del trabajo, Hammer y Champy escriben:

> ... cuando se rediseñan los procesos de negocios de una compañía, se cambia prácticamente todo en ella, porque todos estos aspectos- personal, oficios, administración y valores- están vinculados entre sí. Los denominamos los cuatro puntos del diamante del sistema de negocios. El punto superior son los procesos de negocios de la compañía: la

> forma en que se lleva a cabo el trabajo; el segundo, oficios y estructuras; el tercero, sistemas de administración y medición; y el cuarto, su cultura: las cosas que valoran los empleados y en las cuales creen[112],

siendo este esquema de los cuatro puntos del sistema de negocios algo muy similar al diagrama de las 7 S utilizadas por Peters y Waterman, en su investigación también comentada ya en este trabajo.

La Reingeniería por lo relativamente nueva no presenta aún el ímpetu arrollador para que su aplicación sea generalizada, dadas las justificaciones muy brevemente tocadas atrás. Los autores mismos dedican un capítulo de su libro para dar apreciaciones en tal sentido, un aparte dice:

> ... A pesar de todo, aun cuando decimos que con frecuencia la reingeniería fracasa, no es una actividad de alto riesgo. Esta aparente paradoja no es tal paradoja. Considérese la diferencia del riesgo entre la ruleta y el ajedrez. La ruleta es de alto riesgo; el ajedrez no, aun cuando el jugador pueda perder tan a menudo en éste como en aquella. La ruleta es un juego puramente de azar. Una vez que ponen su dinero, los jugadores no ejercen control alguno en los resultados; en el ajedrez, el azar no entra para nada. El mejor jugador puede esperar ganar; el resultado depende de la relativa habilidad y la estrategia de los contendores. Lo mismo sucede en la reingeniería: la clave del éxito está en el conocimiento y en la habilidad, no en la suerte. Si uno conoce las reglas y evita los errores, tiene todas las probabilidades de triunfar. En la reingeniería se cometen una y otra vez los mismos errores, de manera que lo primero que hay que hacer es reconocer esas equivocaciones comunes y evitarlas. El campeón ruso de ajedrez Sergei Tartakower dijo, señalando un tablero dispuesto para una partida: " Todos los errores están allí, esperando que alguien los cometa"[113].

A continuación Hammer y Champy, muestran y explican los errores comunes que hacen fracasar la reingeniería, que vienen a ser como las enfermedades de que habló Deming:

---

[112] HAMMER M. y CHAMPY J. Reingeniería. Bogotá: Norma, 1994. p.85
[113] HAMMER M. y CHAMPY J. Reingeniería. Bogotá: Norma, 1994. p. 207

1. Tratar de corregir un proceso en vez de cambiarlo.
2. No concentrase en los procesos.
3. No olvidarse de todo lo que no sea reingeniería de procesos.
4. No hacer caso de los valores y las creencias de los empleados.
5. Conformarse con resultados de poca importancia.
6. Abandonar el esfuerzo antes de tiempo.
7. Limitar de antemano la definición del problema y el alcance del esfuerzo de reingeniería.
8. Dejar que las culturas y las actitudes corporativas existentes impidan que empiece la reingeniería.
9. Tratar de que la reingeniería se haga de abajo para arriba.
10. Confiarle el liderazgo a una persona que no entiende la reingeniería.
11. Escatimar los recursos destinados a la reingeniería.
12. Enterrar la reingeniería en medio de la agenda corporativa.
13. Disipar la energía en un gran número de proyectos.
14. Tratar de rediseñar cuando al director ejecutivo le faltan sólo dos años para jubilarse.
15. No distinguir la reingeniería de otros programas de mejora.
16. Concentrarse exclusivamente en diseño.
17. Tratar de hacer la reingeniería sin volver a alguien desdichado.
18. Dar marcha atrás cuando se encuentra resistencia.
19. Prolongar demasiado el esfuerzo.

Puede inferirse que la reingeniería centra su atención en los métodos y el gerente ha de ser alguien que, con visión de conjunto lidere la transformación. De allí que sólo sea posible hacer la reingeniería de arriba hacia abajo. Y como el hombre, el grupo humano es eficaz. Sólo debe aprender el cómo hacer las cosas. Aunque la perspectiva de la reingeniería adopta y usa muchas propuestas de las corrientes normativas, especialmente de la onda de la cultura organizacional y la calidad, buena parte de su concepción se apoya en métodos y aspectos de los sistemas racionalistas, así los mismos autores enfaticen su clara oposición por los principios tayloristas. De otra parte su novedad teórica se centra en proponer partir de cero, averiguando el porqué se hacen las cosas, para luego diseñar el cómo hacerlas, lo que

constantemente llaman los autores prioridad en los procesos, lo cual marca con más diafanidad su corte racionalista.

Es muy atrevido sugerir el destino de la reingeniería habida cuenta de la imprevisibilidad de los sucesos económicos y sociales del momento, una tecnología de cambios impresionantes que está haciendo del mundo una aldea, con un sector de las comunicaciones que hoy nos permite conocer más y mejor otras latitudes distantes que las mismas regiones cercanas y con la robotización y la automatización que cuando se apliquen en forma masiva y asequible a la mayoría de los países, afectará el nivel de vida de los pueblos, en favor de unos y sumiendo a la inevitable dependencia a otros. En fin, múltiples factores que harán del siglo XXI una centuria extraña a nuestras costumbres, ajena a nuestros intereses tradicionales, pero quizá más grata para la vida. Este escenario del siglo XXI permitirá a los países que manejen e incrementen el conocimiento ser conductores de la humanidad, y donde la tecnología blanda, con sus propuestas administrativas jugará preponderante papel, como lo han intentado conceptuar voces tan autorizadas como las de Lesther Thurow, Toefler y otros autores de prospectiva, temas y concepciones que merecen un espacio diferente a los propósitos de este trabajo.

De todas maneras los conceptos de reingeniería tienen visos y características de la filosofía de la complejidad y por tanto habrán de tenerse en la cuenta para la construcción de una filosofía empresarial de responsabilidad social, que necesariamente se diseñará en un marco de la complejidad y la teoría de sistemas.

En los años posteriores a 1990 se comenzó a hablar de “organizaciones inteligentes”. Los japoneses demostraron en la práctica que los modelos administrativos occidentales se quedaron cortos ante una economía cambiante, globalizada, con mercados abiertos y cuyos consumidores aprendieron a exigir calidad y servicio. En efecto, la participación “nipona” en la economía mundial en los años 90 es claro indicio de su exitosa administración, basada en la perseverancia, el mejoramiento continuo, el trabajo en equipo, su sentido visionario y la consideración del ser humano como eje del desarrollo empresarial; todo esto enmarcado en

un concepto relativamente extraño para los occidentales: “ un admirable nacionalismo que hace actuar a los habitantes como si Japón fuera la más importante empresa y a la cual todos pertenecen”.

Mucho se ha dicho y escrito sobre el fenómeno “Japón”, como mucho se ha intentado aprender de esta experiencia aleccionadora que, en diversas esferas productivas inundó al mundo con sus artículos y servicios de calidad, hasta convertirse prácticamente en primera potencia económica. Curiosamente varios americanos contribuyeron en forma significativa a la transformación del Imperio del Sol Naciente, entre ellos Deming, quien en la década del 50 difundió su metodología de la cadena “ Calidad, Productividad y Competitividad” y ese pequeño país sobre las ruinas, captó el mensaje para convertirse en uno de los monarcas del comercio mundial.

El que Estados Unidos haya cedido espacio ha sido motivo de extensos estudios por parte de teóricos de la economía y la administración, quienes han procurado interpretar los estilos de dirección y su capacidad de respuesta frente a los cambios constantes en el mundo. Aparentemente los análisis más acertados determinan que los americanos fueron beneficiados en las épocas de posguerra y que particularmente en los años siguientes a la segunda gran guerra se durmieron sobre los laureles, usando estrategias directivas tendientes a producir enormes cantidades, habida cuenta que tenían grandes mercados a su disposición y a que ejercían un influyente papel de financistas de los países derrotados y aún de sus propios aliados-Inglaterra, Francia y demás-.

Mientras esa era la situación americana, Japón y Alemania, principales perdedores, comenzaron con estrategias tecnológicas y comerciales que lentamente fueron fructificando hasta posicionarlos hoy en condiciones diametralmente diferentes a la época de los primeros años de la posguerra.

No obstante el panorama anterior, muchas empresas norteamericanas han luchado y descollado en el escenario mundial, conservando importantes lugares en la economía y los

mercados multinacionales, tal como lo sintetizaron con sobresaliente acierto Peters y Waterman en su famoso libro " En Busca de la Excelencia" y que se reseñó páginas atrás.

En un trabajo más reciente, Peter Senge habla que las empresas del futuro deberán ser organizaciones inteligentes, en cuanto que permanentemente han de aprender para responder a los cambios constantes. El autor afirma que el modelo administrativo tradicional con sus funciones de planear, organizar, dirigir y controlar, debe cambiarse por uno que maneje cinco disciplinas: Dominio Personal, Visión Compartida, Modelos Mentales, Trabajo en Equipo, y el Pensamiento Sistémico, que es la quinta disciplina, nombre que le dio a su fascinante libro.

Las consideraciones que realiza Senge sobre las diferentes disciplinas que han de practicarse para convertir a las empresas tradicionales en organizaciones inteligentes, guardan una ajustada analogía con la administración japonesa. Esa sensación queda cuando se realiza una cuidadosa confrontación ente la lectura de "La Quinta Disciplina" con experiencias administrativas niponas mencionadas en diversos libros, como por ejemplo "Made in Japan" cuyo autor, Aiko Morita hizo de la Sony un coloso del orbe, narrando en forma agradable su estilo directivo y dejando entrever que las empresas japonesas desde hace mucho rato aprendieron a ser empresas inteligentes.

Practicar la disciplina del dominio personal implica que el individuo en su búsqueda diaria de crecimiento y aprendizaje parte de una visión propia que enfrenta a la realidad, encontrando una brecha llamada tensión creativa, la cual debe abordar con perseverancia, sin desfallecer, para así lograr sus propósitos. En el dominio personal juegan un papel destacado la intuición y la razón, igualmente corresponde conectarse al mundo con el fin de convertir en hechos nuestros sueños.

De acuerdo con Senge, los "modelos mentales" representan imágenes internas acerca del funcionamiento del mundo, son supuestos, no hechos, que han de someterse a la indagación y la persuación, con el ánimo de perfeccionarlos.

La disciplina de la visión compartida significa alcanzar el consenso entre los miembros de una organización, de forma que se llega al compromiso de la gente, toda vez que es la orientación que refleja las visiones personales. En la empresa tradicional suele declararse una visión que escasamente es acatada por sus miembros, mientras que en las organizaciones inteligentes la gente se compromete.

El aprendizaje en equipo es tan vital como las otras disciplinas, de allí que Senge manifieste que colectivamente podemos ser más agudos e inteligentes de lo que somos en forma individual y que el cociente intelectual del equipo es potencialmente superior al de los individuos. Este concepto ha sido aprovechado fecundamente por la administración japonesa y en las filosofías administrativas antes comentadas se sintetizan en el concepto de "sinergia", expresión abstracta que, para su diáfana comprensión ha dado para chistes como aquel que relata que si ponemos en disputa a un colombiano y a un japonés, con toda seguridad el colombiano gana; si se enfrentan dos colombianos y dos japoneses, la pugna es más o menos igual; si son tres por bando, los japoneses ganan; y en la medida que se aumente el número en los grupos, los japoneses tendrán la delantera. ¿Por qué? Sinergia.

Alrededor de las cuatro disciplinas ha de girar el "pensamiento sistémico" o sea la quinta disciplina, y así actuar hacia el futuro para que la organización sea inteligente. Como las empresas son sistemas, todos sus actos están interrelacionados, así no se detecte esto fácilmente o tarde mucho en descubrirse, como sistema se tiene una finalidad, se reciben influencias de los demás componentes donde se opera, asimismo la empresa como sistema influye en su medio, y como producto de estas influencias recíprocas inevitables se provocan y obtienen respuestas. Los conceptos de Senge son en consecuencia parte de la filosofía de la complejidad y por ellos se deben considerar en la construcción de una filosofía empresarial de responsabilidad social.

Tal como lo describen Briggs y Peat, en su obra, -clásica de la complejidad- "Espejo y reflejo" el enfoque sistémico se infiltró prácticamente en todas las disciplinas, y en todas las instituciones o empresas hay departamento de sistemas, no obstante advierte que, a pesar del

entusiasmo por la teoría de sistemas, ésta es aún muy joven y tiene que demostrar que es algo más que un modo nuevo y sagaz de mirar las cosas; y comenta anecdóticamente sobre Senge que:

> Encima del escritorio de Peter Senge, en la Escuela Sloan del MIT, cuelga un dibujo de su hijita. Es un remolino de líneas espasmódicas, un retrato del caos, en el cual la niña escribió con letra de preescolar: "Papá trabajando". El caos y la incertidumbre por cierto forman parte del trabajo que Senge raliza en el Grupo de Dinámica de Sistemas. Senge forma parte de una nueva raza de científicos sociales y puede servirnos de ejemplo de la clase de enfoque que están adoptando los teóricos de sistemas. Como otros teóricos de sistemas, está ansioso por explciar cómo funciona su perpectiva[114].

Los comentarios y notas sobre los aspectos históricos de la empresa y los principales protagonistas teóricos de su gestión, podrían parecer innecesarios y extensos, pero su pertinencia y contexto nos permiten entender qué ha hecho el hombre en la historia reciente, especialmente en el siglo XX, época en la cual la empresa mostró una evolución y avances impresionantes, en virtud al desarrollo de la ciencia, la técnica y en ellas, las comunicaciones.

Así, con el recuento realizado, podemos visualizar que los grandes progresos de la empresa, que usualmente se asimilan, se interpretan como de la humanidad, o por lo menos a ella se hacen extensiva, quizá ameriten una revisión en su comprensión e interpretación, pues de lo contrario el mundo de la vida no tendría los problemas que hoy vive.

[114] BRIGGS, J. y PEAT, F. Espejo y reflejo. Gedisa: Barcelona, 2001. p.175

4. ÉTICA EMPRESARIAL

Los tres capítulos anteriores han tratado sobre los temas básicos que encierra la ética empresarial, sin cuyos conceptos y elementos teóricos resultaría difícil intentar una comprensión acertada de la aplicación de la ética al desempeño de las empresas. Significa que para hablar de ética empresarial y para lograr un adecuado entendimiento de la responsabilidad social empresarial, es preciso hablar de ética, de valores y de la empresa, asuntos a los que nos hemos dedicado en las páginas anteriores, lo que nos permite continuar y abordar con mejor claridad contextual el tema específico objeto del presente trabajo.

Tal como quedó expresado en un apartado previo, la ética empresarial es un conjunto de reflexiones sobre el quehacer de un ente económico, resultante de conjugar los conceptos de ética y de empresa; del primero, como reflexión sobre la conducta, para calificarla de buena o mala, de justa o injusta; y del segundo, como actividad económica organizada para el logro de determinados fines; es decir, que la ética empresarial es la aplicación práctica de las reflexiones sobre la moral, a las acciones adelantadas por el ente económico que es la empresa, acciones que de alguna manera afectan a los destinatarios de las mismas, unas veces en forma directa, otras veces en forma indirecta. Es decir, que la ética empresarial es ética aplicada.

García-Marzá considera que la tarea básica de la ética empresarial es ocuparse de las condiciones de posibilidad de la credibilidad social de la empresa y por ello de la confianza que depositen en ella quienes se afectan por su actividad. De allí que la ética empresarial deba dar razón de los presupuestos morales que conforman y sustentan la legitimidad de la empresa, su razón de ser ante la sociedad, su pretensión de validez o justicia (García-Marzá: 2004, p.23); en un escenario anterior y pasado, el Estado era actor principal de la vida social y la responsabilidad de la empresa era obtener beneficios y cumplir la ley; ahora

esta relación ha cambiado y la sociedad requiere a la empresa para que asuma parte de la responsabilidad social. En este contexto se debe concebir la empresa como parte de la sociedad civil, entendida ésta como individuos económicamente autónomos, independientes unos de otros que, dentro del orden jurídico, establecen interacciones y consensos para lograr fines particulares y donde la acción social y la política equilibra los intereses, a través de procesos de deliberación y diálogo, según propuesta modificada de la original de Habermas y su concepto de acción comunicativa (García-Marzá: 2204, p.36-44), con un enfoque discursivo o dialógico de la ética empresarial con estas características:

> UNIVERSALISTA: se refiere a la validez de todas las normas, provengan de donde provengan y tengan la extensión que tengan; y se refiere a todas las personas que podrían estar afectadas por la norma, es decir, a todos los intereses en juego.
> CRÍTICA: se orienta a la producción de un saber práctico, posconvencional, desde el que afrontar la validez de las acciones, normas e instituciones y que nos faculta para definir la legitimidad de los intereses y expectativas en juego en cualquier contexto.
> PROCEDIMENTAL: los valores y normas dados son candidatos a convertirse en razones dentro del diálogo racional. Los derechos humanos y estándares internacionales sobre las buenas prácticas se consideran interpretaciones de estas condiciones procedimentales.
> DEONTOLÓGICA: el acuerdo libre a través del diálogo representa un momento incondicional, un elemento irrechazable y depende de una discusión sobre las consecuencias de la norma, recoge el momento de responsabilidad sin caer en los problemas del cálculo utilitarista comoel no reconocimiento de la dignidad humana.[115]

La ética empresarial sería ética aplicada, toda vez que las reflexiones sobre el comportamiento empresarial, su cultura, con todas las implicaciones que sobre los grupos de interés generen su desempeño y desarrollo, nos determinaría los efectos de los resultados de su actuación. El debate se circunscribe desde los principios o intenciones de los actos hasta los resultados o consecuencias, lo que académicamente nos ubicaría entre la deontología, el utilitarismo y la responsabilidad. Para García-Marzá la ética empresarial parte de la realidad de la empresa como institución económico-social, requiriendo recursos con miras a conseguir beneficios y de la concepción que se tenga de beneficios, cómo

[115] GARCÍA-MARZÁ, Domingo. Ética empresarial: del diálogo a la confianza. Trotta: 2004, p.105

lograrlos y para quién, serán asuntos a resolver, por lo que el objetivo de la ética empresarial va más allá de la enseñanza y la investigación, aportando un saber propio para la solución dialógica de los problemas. (García-Marzá, 2004, p.118)

Para Amartya Sen nuestro comportamiento y conducta están influidos por valores y prioridades; en las actividades económicas se tiene la prioridad del beneficio material y la obtención de ganancia, pero, afirma que éstos no pueden ser los únicos valores, pues nadie puede llevar una vida tan unidimensional y la ética empresarial está muy relacionada con otros valores. Los éxitos económicos están condicionados, en gran medida, por el funcionamiento eficiente de los convenios, acuerdos, contratos, negociaciones y, por supuesto, de la confianza; donde el éxito empresarial depende de las conductas y el comportamiento de un grupo humano más amplio que el de los empresarios, que comprende trabajadores, directivos, técnicos, líderes sindicales. (Sen, 2003, p.40)

Según Cortina (2000), una empresa éticamente impecable con objetivos de satisfacer necesidades humanas es ágil, con iniciativa, fomenta la cooperación, no el conflicto como antes, pues existe el interés común entre sus miembros, la solidaridad, el riesgo razonable y la corresponsabilidad, todo en un marco de justicia sin el que la empresa es inmoral.

Una ética de la empresa ha de ser una actitud por la cual la organización adelante acciones que, en lugar de perjudicar los actores sociales, los beneficie y les permita alcanzar sus fines. Es decir, una ética empresarial es un comportamiento que contribuye a la felicidad de los ciudadanos. Adela Cortina lo ha expresado con claridad:

> El fin de la empresa es lograr la satisfacción de necesidades humanas, para lo cual tiene que contar con la obtención de beneficio, pero ni satisfacer tales necesidades puede hacerse a costa de los derechos de los empleados, de algunos consumidores o de los proveedores, ni el beneficio de los miembros de la empresa puede pasar por delante de los derechos de los consumidores. Cualquier organización –y en este caso, la empresa- ha de obtener una legitimidad social, y para conseguirlo ha de lograr a la vez producir los

> bienes que de ella se esperan y respetar los derechos reconocidos por la sociedad en la que vive y los valores que esa sociedad comparte[116].

Hasta el momento no hay consenso entre los promotores de una ética empresarial respecto del enfoque preciso que deba tener. Por ejemplo Ricardo Parellada piensa que si la empresa aborda su responsabilidad ambiental no en términos de rentabilidad sino de viabilidad, esto es, hace suyos, en alguna medida, los nuevos valores ambientales, constata su viabilidad e intenta incorporarlos a su cultura empresarial, entonces se podrá hablar de ética empresarial; además Parellada considera equivocado el planteamiento de la ética empresarial que resume su mensaje asegurando a los empresarios que la ética es rentable, pues la empresa debe preguntarse por la viabilidad de su responsabilidad social y ecológica, no por su rentabilidad, pues en tal caso, no hay ética empresarial, sino que la ética la pone toda ella la sociedad con sus exigencias. La empresa moderna asume propiamente su responsabilidad social y ecológica cuando, tras cumplir con la legislación, incorpora en su propia cultura, en la medida de lo posible, valores y principios éticos acordes con los tiempos (Parellada, 2002, en Ética Ecológica: Propuesta para una Reorientación, en prensa).

Un comportamiento ético empresarial será aquel que respete los valores y derechos de su sociedad en la búsqueda de sus metas, acatando la legislación vigente, y respetando la conciencia moral de su sociedad (Cortina, 2000. p.25). Comenta Cortina en otra parte que, según los expertos, escándalos tipo Watergate fueron los que provocaron la necesidad de reconstruir la credibilidad de las empresas, pues la ausencia de credibilidad no era carta de triunfo en el mundo de los negocios, resultando la confianza el valor empresarial que nunca había dejado de ser. Como la confianza es una actitud que requiere tiempo, largo plazo, requirió repensar la presunta neutralidad moral de la empresa, en el sentido de que las empresas deben asumir la responsabilidad de sus decisiones con vistas al futuro, pues su tiempo no es el presente, el corto plazo, sino el largo plazo, por lo que una empresa que se plantea únicamente el máximo beneficio en un corto plazo es suicida, atentando contra su

[116] CORTINA, Adela. Ética de la .Empresa. Madrid: Ed. Trotta, 2000. p.25

supervivencia. Las empresas que sobreviven son en buena medida aquellas que generan internamente un sentido de pertenencia entre sus miembros y a la vez, una confianza entre el público de que sus necesidades son satisfechas por una empresa que mira al futuro (Cortina, 2003, p.269). De manera categórica Cortina expresa:

> Hablar de corporaciones que toman decisiones a largo plazo, obviamente en condiciones de incertidumbre, y que son responsables de cara al futuro, supone introducir subrepticiamente una creencia, que resulta fundamental para este ámbito de la ética aplicada: la de que las empresas son organizaciones, irreductibles a la suma de sus miembros; que gozan de un tipo de entidad que se distiende en pasado, presente y futuro; y que tales organizaciones toman decisiones morales. No que la responsabilidad de los individuos se diluya en la del conjunto de la empresa, sino que la ética no es sólo individual, sino también corporativa y comunitaria.
>
> En efecto, en una época como la nuestra en la que los retos como los ecológicos exigen ir más allá de la ética personal del deber y asumir que los colectivos son responsables de las consecuencias de sus acciones, el paso del deber personal a la responsabilidad colectiva, en este caso a la corporativa, está dado. Y ello se muestra también en un mundo como el empresarial en el que empieza a esclarecerse que, no sólo los individuos son moralmente responsables, sino también las empresas. Unido todo ello al incremento del poder nacional y transnacional de las empresas, una ética empresarial se hace, no sólo posible, sino necesaria, y las empresas empiezan a preocuparse por el tipo de formación que desean ofrecer a sus miembros[117].

Declaración que contribuye a rebatir la tesis por la cual no existe una responsabilidad social de la empresa, y que sumada a todos los análisis anteriores no deja dudas sobre la claridad, necesidad y conveniencia de esa responsabilidad. No obstante, el capítulo siguiente aborda nuevamente este tema, que en parte es objetivo específico de este trabajo.

[117] CORTINA, Adela. Ética aplicada y democracia radical. Madrid: Tecnos, 2003. p.270

5. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

Los capítulos anteriores nos permiten abordar y entender el contexto que promueve la tesis de la existencia de responsabilidad de la empresa respecto de los diversos participantes en el sistema empresarial. Los conceptos de ética nos aportaron aquellos elementos que propician la reflexión sobre lo bueno y lo justo de las acciones humanas, el fin del ser humano y sus creaciones; luego, se deduce que dependiendo de los fines se dan los valores, por lo que con el capítulo sobre los valores para la empresa examinamos aquellos conceptos que guían las operaciones de la organización para alcanzar sus fines. A continuación, el capítulo sobre la empresa presentó los aspectos legales y los principales sistemas de gestión históricos que se han dado en las empresas, donde se han mostrado aspectos que tienen relación directa o indirecta con la ética empresarial, comoquiera que se da la posibilidad de juzgar el papel que ha jugado tal institución económica en la sociedad. Ahora, el presente capítulo desarrolla los conceptos y elementos atinentes a la responsabilidad social, tema básico de la ética empresarial y que representa el objeto principal de este trabajo.

5.1. ANTECEDENTES Y RSE HOY.

La Responsabilidad Social Empresarial podría ubicarse por 1920, aunque unos años antes hubo acciones de ayuda social donde las organizaciones además de considerar a los empleados, también tuvieron en la cuenta a las comunidades, tal como se reseñó en la breve historia de la empresa contemporánea (…en la sección 3.2…). En la filantropía empresarial en lo que solía llamarse “principio de caridad”, podemos encontrar la génesis de la RSE y sus nociones más elaboradas no datan de más de cuatro décadas. Desde 1976 organizaciones de nivel multilateral e internacional como ONU, OIT, OCED, OEA, se han interesado en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial RSE, mediante apoyo a eventos donde se debate sobre RSE, participando en los mismos y haciendo pronunciamientos concretos a través de directrices relacionadas con el medio ambiente, normas laborales y derechos humanos.

La ética de los negocios surge con fuerza en los años 70 del siglo XX en los Estados Unidos a través del pensamiento de autores y actores de diversas fuentes económicas, entre los que se contaron teólogos y pensadores religiosos y profesores universitarios de escuelas de administración; en Europa por los años 80 como ética de la empresa, en América Latina y Oriente por los años 90 (Cortina, 2003, p.17).

En el continente americano la fecha cúspide para la RSE es junio de 2002, cuando la OEA incluyó formalmente, en su agenda permanente, el tema de la RSE, dictando la Resolución AG/RE 1871 (XXX 11-O/02) que le solicita al Consejo Permanente que continúe fomentando el intercambio de experiencias e información en el área de RSE y le encomienda su participación en la "Conferencia de las Américas sobre Responsabilidad Social de las Empresas", convocada por el BID para septiembre de 2002 en Miami.

En Septiembre de 2002 se celebró en Miami la "Conferencia de las Américas sobre Responsabilidad Social de las Empresas – Alianza para el desarrollo", organizada por el BID, la OEA y el Banco Mundial, la primera reunión hemisférica sobre RSE, que congrega a más de 500 ejecutivos de empresa, representantes de gobiernos, instituciones multilaterales, sociedad civil, académicos y medios de comunicación.

Como una política coherente y de continuidad, para finales de octubre de 2003 se programó la "Conferencia Interamericana de Responsabilidad Social de la Empresa: RSE como instrumento de competitividad", celebrada en la Ciudad de Panamá, con una agenda bastante prometedora como espacio de reflexión y avance en nuestro continente en la materia.

A nivel mundial ya se comienza a tratar el tema mediante la intervención de las Naciones Unidas con la promoción del "Pacto Global", desafío para los empresarios a cumplir unos estándares de trabajo, regulaciones medioambientales y derechos humanos, bajo nueve principios, a saber:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos
3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio
5. La abolición efectiva del trabajo infantil
6. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

En Europa el tema de RSE está mucho más desarrollado. La Comunidad Europea impulsa actualmente el "Libro Verde de la Responsabilidad Social", con lineamientos de acción para las empresas en términos éticos, medioambientales y sociales. El punto 7 de su resumen expresa que su objeto es iniciar un amplio debate sobre cómo podría fomentar la Unión Europea la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional.[118]

El "Libro Verde" se constituye en el documento quizá más completo y coherente en materia de RSE, con sus cuatro capítulos expuestos en 94 párrafos, Anexo, Conceptos y Enlaces de Internet, representa una guía indispensable para abordar la teoría y la experiencia ganada en materia de RSE por el continente que más ha avanzado en el concepto.

En Colombia se crearon en la década de los años 60 del siglo XX, fundaciones con inspiración filantrópica auspiciadas por empresas y reconocidos empresarios y desde 1987 algunas empresas comenzaron a mostrar en sus informes un "balance social" utilizando una metodología propuesta por la OIT y la ANDI en un documento denominado "Manual de Balance Social" que recientemente se actualizó por parte de estas dos entidades y la

[118] COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Libro Verde. Bruselas: 2001, p. 8.

Cámara Junior de Colombia Capítulo Antioquia (2001, p.14), definiendo el balance social como un instrumento para medir y evaluar en forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política social de la empresa.

Relacionado con este tema, a nivel regional, en Manizales, se realizó el trabajo de grado "Proyecto de Mejoramiento del Modelo de Balance Social con Base en Experiencias Nacionales e Internacionales", que de manera amplia, explícita y detallada, desglosa los componentes de la técnica del balance social, en una metodología con tres fases (Descriptiva, analítica y sintética) y considera que el balance social es una técnica de gestión empresarial que permite la evaluación del cumplimiento de la responsabilidad social y la toma de decisiones sobre planes de inversión social, en un lapso determinado, frente a objetivos trazados previamente (Vieira, 1996, p.26).

Vieira describe críticamente los elementos del balance social en el modelo propuesto por la ANDI de acuerdo al tipo de organización que se pretenda evaluar. Posteriormente, salta al escenario internacional, describe los conceptos y las técnicas de diversos países sobre los asuntos de responsabilidad social; luego critica estas técnicas de balance social apoyándose en una metodología estratégica, para proponer en la fase sintética de su trabajo "un nuevo modelo de balance social"

Al parecer en Colombia no se ha dado un movimiento coherente y organizado que debata continuamente sobre la Responsabilidad Social Empresarial. Los espacios de reflexión institucionalizados han sido pocos y aislados, lo que podría justificarse por la juventud del tema en nuestro país. Debe hacerse mención del Simposio Internacional sobre Empresa Privada y Responsabilidad Social que, con iniciativa de la ANDI, el Centro Colombiano de Filantropía y el respaldo de la Fundación Social, se realizó en 1995, cuyas intervenciones y ponencias dieron origen al libro "Empresa Privada y Responsabilidad Social", de obligada consulta en materia de la evolución del tema en Colombia. Más recientemente se llevó a cabo el Seminario Internacional sobre Responsabilidad Social en junio de 2003 en la ciudad de Medellín, organizado por La Fundación Corona, Ford Foundation y EntreTodos. De las

memorias del seminario se puede concluir que la RSE no es nueva en Colombia, habiendo comenzado con la presentación de "balances sociales" así no fueran muy estructurados, y la creación en los años 60 de fundaciones como Codesarrollo, Fundación Carvajal, Fundación Corona, y la FES. Algo similar sucedió con la Fundación Mario Santo Domingo, creada en 1960, con fuerte apoyo para sus acciones por parte de las empresas del Grupo Bavaria. En la edición del domingo 07 de septiembre de 2003, el diario El Tiempo, en sus Lecturas Dominicales presenta una entrevista realizada a Julio Mario Santo Domingo, quien puede considerarse el empresario más representativo del capital colombiano, y quien se refiere al tema social ante las preguntas de Luis Zalamea. Apartes textuales del reportaje dicen:

> LZ. ¿Qué responsabilidad histórica corresponde al capital por el estado a que han llegado las cosas hoy en Colombia?
>
> JMS. La responsabilidad tiene que ser compartida principalmente por la clase política, por los que han trabajado con los gobiernos y también por los industriales y los empresarios que asimismo tenemos la culpa por lo que le ha pasado al país. Es decir, no se le puede echar la culpa a un presidente a dos presidentes, sino a todos los presidentes, a todas las gentes de Colombia que dejamos que este cáncer progresara.
>
> L.Z ¿Qué papel corresponde desempeñar al capital?
>
> JMS. La responsabilidad que siempre ha tenido: portarse correctamente, los que tenemos fábricas pagar bien a los obreros, y manufacturar o elaborar artículos de calidad a buen precio. Eso es lo que debe hacer todo industrial[119]

Los conceptos de Santo Domingo son fiel reflejo del pensamiento capitalista tradicional, donde se cree que las empresas se deben limitar al cumplimiento de la ley, con lo que su responsabilidad queda agotada, pero jamás se le da la importancia que requiere la faceta social, el medio ambiente y la situación personal y familiar del trabajador.

[119] ZALAMEA, Luis. Cómo es Julio Mario Santo Domingo. En: Lecturas Dominicales, El Tiempo, Bogotá: (7 septiembre de 2003); p.8-10.

En Manizales encontramos una serie de organizaciones no gubernamentales, usualmente creadas como fundaciones que realizan obras de carácter social, contribuyendo de esta manera a solucionar los problemas de la comunidad y cuyas acciones se pueden adelantar por el apoyo financiero de la ciudadanía y de las empresas, incluso algunas de éstas son las que han permitido su surgimiento y desarrollo como es el caso de Fundación Lúker, cuyas realizaciones ya tienen un amplio reconocimiento en el contexto regional.

Pilar Rodríguez Córdoba realiza un trabajo académico de significativa importancia sobre el comportamiento ético gerencial, en cuanto que no se limita a las descripciones prácticas de las empresas en materia de responsabilidad social, sino que aborda la base conceptual y teórica que anima a los gerentes y empresarios a tener comportamientos éticos, con el fin de teorizar sobre el asunto, pues como bien halló en su investigación, la ética no es materia de interés en el comportamiento organizacional, falencia que apenas en estos años se está supliendo, notándose la importancia e influencia de la ética en el comportamiento organizacional, aunque sin una discusión profunda basada en la filosofía moral (Rodríguez Córdoba, 2003: p.6), vacío que en parte intenta llenar nuestro trabajo.

Otros trabajos – monografías o tesis de grados- relacionados con el tema, son los siguientes:

El Mercado de la Virtud: Moral y Responsabilidad Social en la Sociedad Liberal (1998), de Michael Baurmann; Proyección Social de la Universidad: Pertinencia y Responsabilidad Social de la Universidad San Buenaventura Cali (2002), de Víctor Manuel Quintero Uribe; La Responsabilidad Social de la Dirección en la Gran Industria Manufacturera del Valle del Cauca (1987), de Nhora Aydé Quevedo G.; Responsabilidad Social Interna y Externa en EPSA en 1995 (1996), de Maria del Carmen Mosquera Valencia; La Literatura Infantil y su Responsabilidad Social: Teoría y Práctica en un colegio de Cali (1997), de Delma Becerra Muñoz; Un Análisis de los Elementos y Responsabilidades para el Enfoque Social de los Proyectos de Inversión (1975), de José

María Herrera Sánchez; Una Aproximación a la Realidad Caleña sobre la Relación entre Ética Empresarial, Responsabilidad Social y Balance Social (2002), de Zudley Escobar G.

En el contexto regional y local, el trabajo titulado "Las Empresas de Manizales y su Responsabilidad Social" de Sandra Viviana Parra S. y Adriana María Torres Q., adelantado para optar el título de Trabajadoras Sociales de la Universidad de Caldas, describe la evolución histórica de la RSE en forma puntual y simplificada, pero no considera los aspectos relevantes del movimiento de la RSE a nivel mundial, ni continental, con la participación de la ONU, la OEA, la Comunidad Europea, y los organismos privados que para la época del estudio, ya eran actores importantes en el escenario de la RSE. Tampoco examina el tema a la luz de la teoría filosófica y ética, con miras a una clara comprensión de los fundamentos de la RSE. El trabajo se llevó a cabo aplicando la metodología que propone la ANDI para el balance social.

En la Universidad de Caldas, en el programa de Administración de Proyectos Empresariales Agropecuarios, el profesor Jairo Mejía Cárdenas produjo la cartilla Ambiente Social Empresarial II: Responsabilidad Social Empresarial, con un contenido genérico de los conceptos que atañen y sustentan la RSE, y que apunta a inquietar a los lectores sobre la metodología y aspectos del balance social, pero su alcance es limitado para la creación de conciencia social, siendo apenas informativo.

Algunos trabajos de investigación mencionados reducen la teoría y la práctica de la RSE al instrumento del balance social, hecho aceptable para el alcance propuesto en cada caso; otros trabajos no abordan los conceptos éticos y filosóficos que subyacen y permean una filosofía empresarial de responsabilidad social. En tanto, el trabajo que se propone quiere indagar qué debe haber detrás de una filosofía empresarial diferente a la tradicional, con responsabilidad social y enfoque ambiental, con unos parámetros guía de una gestión acorde con una nueva sociedad, sustentada en unos valores que respondan a las expectativas de todos los implicados en las interrelaciones que adelanta la empresa.

5.2. EL POR QUÉ Y CONCEPTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

> "La dimensión ética comienza cuando entran en escena los demás. Cualquier ley, por moral o jurídica que sea, regula siempre las relaciones interpersonales, incluyendo las que se establecen con quien las impone"[120]. Umberto Eco.

Para Cortina (2000), la concepción de la empresa cambia sustancialmente en los últimos tiempos, desde entenderla como el terreno de hombres sin escrúpulos, movidos exclusivamente por el afán de lucro, a considerarla como una institución socioeconómica que tiene una seria responsabilidad moral con la sociedad, es decir con los consumidores, accionistas, empleados y proveedores. Como entidad cumple unas funciones y asume claras responsabilidades sociales, toma decisiones morales., sin querer decir que las responsabilidades individuales se diluyan en la del conjunto de la empresa, sino que la ética no es sólo individual, sino también corporativa y comunitaria. Así:

> En efecto, en una época como la nuestra en la que los retos como los ecológicos exigen ir más allá de la ética personal del deber y asumir que los colectivos son responsables de las consecuencias de sus acciones, el paso del deber personal a la responsabilidad colectiva, en este caso a la corporativa, está dado. Y ello se muestra también en un mundo como el empresarial en el que empieza a esclarecerse que, no sólo los individuos son moralmente responsables, sino también las empresas.
>
> Unido todo ello al incremento del poder nacional y transnacional de las empresas, una ética empresarial se hace, no sólo posible, sino necesaria, y las empresas empiezan a preocuparse por el tipo de formación que desean ofrecer a sus miembros.[121]

En otra parte, Cortina ratifica su percepción a favor de la responsabilidad social empresarial cuando afirma que las organizaciones como las personas se forjan un carácter en sus existencias por el cual se identifican y los demás la identifican. La organización a lo largo

[120] ECO, Umberto. ¿En qué creen los que no creen?. Bogotá: Ed.Planeta. 2002. p. 89
[121] CORTINA, Adela. Ética de la .Empresa. Madrid: Ed. Trotta, 2000. p.25

de su vida va tomando decisiones que la sociedad no imputa a cada uno de sus miembros como personas particulares, por lo que la organización ha de responsabilizarse de ellas, vale decir que las organizaciones son agentes morales y tienen libertad para forjarse un carácter (Cortina: 2003, p.18).

Por su parte, Georges Enderle conceptúa que las PYMES se enfrentan a una competencia global y luchan contra múltiples dificultades, para cuyo análisis toma el "concepto equilibrado de la empresa" que desarrolló conjuntamente con Lee Tavis y el "enfoque de las capacidades" de Amartya Sen, para proponer y defender la tesis por la cual

> El ejercicio de la responsabilidad corporativa, la esencia de la ética corporativa, no sólo es posible, sino necesaria para que las empresas de pequeño y mediano tamaño alcancen una posición y permanezcan con éxito en la economía global. Al hacer esto, además, las PYMES realizan contribuciones significativas a la mejora de la globalización. A lo largo del intenso debate sobre la globalización, este punto de vista poco común parece bastante atrevido pero poco realista. Esta perspectiva será interesante para aquellos que estén convencidos de que la ética es esencial para las empresas sostenibles, pero dejará escépticos a los que sólo vean una implacable lucha por sobrevivir en la arena internacional.[122]

Para Enderle el mundo globalizado maneja cuatro argumentos incorrectos:

1. que se necesitan leyes y políticas y no ética.
2. que las PYMES no valen la pena y hay que mirar las grandes empresas.
3. que de reconocer a las PYMES éstas deben preocuparse por sobrevivir y no por la ética.
4. Las PYMES de los países del tercer mundo tienen un entorno donde la ética parece estar más cuestionada.

[122] ENDERLE, Georges. Competencia global y responsabilidad de las PYMES. En: Construir Confianza, CORTINA, Adela. Madrid: Editorial Trotta, 2003. p. 132

Enderle aborda estas dificultades clarificando el significado de responsabilidad corporativa, al manifestar que las expectativas sociales acerca del comportamiento empresarial están frecuentemente expresadas en términos de responsabilidad, por lo que su concepto de responsabilidad corporativa está guiado por la noción de libertad real y sus interrelaciones con la responsabilidad ética con tres rasgos principales:

1. Por analogía a la persona natural, la organización tiene un espacio de libertad que le implica más de un curso de acción y en correspondencia con el espacio de libertad, se postula una cantidad equivalente de responsabilidad ética, de acuerdo al principio fundamental de la ética de que "deber implica poder", de forma que cuanto mayor es el espacio de libertad, mayor es la responsabilidad.

2. En relación con la naturaleza de la empresa y bajo el concepto equilibrado de la empresa asumimos que la misma no sólo es una organización económica que opera en una esfera económica de la sociedad, sino también está inevitablemente implicada, hasta cierto punto, en las esferas social y medioambiental. Triple implicación que se extiende para la empresa en su finalidad, sus objetivos, sus procesos y sus resultados, generándose tres clases de responsabilidades: la económica, la social y la medioambiental. Responsabilidades interrelacionadas en forma circular y no jerárquica en donde cada clase tiene su propio valor intrínseco, por lo que la empresa debería ser buena ciudadana corporativa, como parte de su responsabilidad social, no sólo por el valor para incrementar el beneficio, sino porque la empresa tiene la obligación moral de contribuir al bienestar de la sociedad.

3. De acuerdo al enfoque de las capacidades de Amartya Sen y su marco teórico ético de un "sistema de derechos como objetivos", especificar las responsabilidades corporativas, para captar el impacto de la conducta corporativa en sus procesos y resultados, centrándose en las libertades reales o capacidades de los individuos, fundamentadas y medidas teóricamente como los informes de desarrollo humano del PNUD; respecto de los negocios internacionales el enfoque de las capacidades ofrece niveles universales o transculturales coherentes y flexibles, fácilmente combinables con el enfoque de los derechos humanos.

En efecto, Amartya Sen en su libro Desarrollo y Libertad plantea cinco conjuntos de libertades reales o instrumentales: libertades políticas, servicios económicos, oportunidades sociales, garantías de transparencia y seguridad protectora. Enderle argumenta para su tesis:

> Respecto a las organizaciones empresariales, nos podemos preguntar ahora por sus responsabilidades en la promoción de estas libertades. Más específicamente, ¿de qué formas y en qué medida pueden estas libertades reales de las personas estar relacionadas con las responsabilidades económicas, sociales y medioambientales de la empresa? La respuesta breve es sencilla: las oportunidades económicas pueden especificar responsabilidad económica; las libertades políticas y los servicios sociales pueden especificar responsabilidad social (que se relaciona con las esferas política y socio-cultural). En cuanto a la responsabilidad medioambiental, puede ser demostrada mediante los componentes medioambientales implicados en las oportunidades económicas, las libertades políticas y los servicios sociales. Además las garantías de transparencia y la seguridad protectora pueden estar relacionadas con las tres clases de responsabilidad.[123]

Para Enderle la competencia global no es un destino, sino un hecho humano, causado, por las propias decisiones humanas y si se tomara la economía global como mecanismo inmenso que no tiene en cuenta ningún espacio de libertad, las restricciones las establecen los seres humanos y por ello pueden cambiarse, siendo por tanto una decisión ética. Cultura y ética también juegan roles vitales, que determinan restricciones económicas y legales y crean nuevas restricciones como los códigos de conducta globales, o utilizando los espacios de libertad existentes de las organizaciones económicas y empresariales. Por tanto, la utilización de esos espacios de una forma éticamente responsable se está convirtiendo en una cuestión muy importante.

Otro autor reconocido mundialmente es Manuel Castells, en su ensayo “Más allá de la caridad: Responsabilidad Social en interés de la empresa en la nueva economía”, hace una

[123] ENDERLE, Georges. Competencia global y responsabilidad de las PYMES. En: Construir Confianza, CORTINA, Adela. Madrid: Editorial Trotta, 2003. p. 141

férrea defensa de la viabilidad y necesidad del concepto de la responsabilidad social empresarial donde explica porqué la ética en los negocios no es sólo una obligación personal, moral o religiosa, pues en el contexto de operación está lo mundial, lo social, lo institucional y la actividad empresarial. Según Castells, en este mundo no se puede hacer negocios sin incluir un sentido de responsabilidad social y, por tanto, la ética en los negocios no es, simplemente una opción personal, sino que es una necesidad empresarial (Castells, 2003: p.56). Castells al final de su ensayo puntualiza que la responsabilidad social no es sólo ideología, sino la capacidad para actuar sobre el mundo e internalizar los cambios, con cuestiones como la inversión en formación de trabajadores, ya que el trabajo es fuente de productividad y sociedad del conocimiento significa de mentes humanas, con la integración de los trabajadores a los objetivos empresariales. Además, la empresa ha de modernizar las relaciones laborales, tener conciencia tecnológica, siendo una cuestión ética y aunque no pueden arreglar todos los problemas, son creadoras de riqueza y requieren legitimación, más apreciable que la de los gobiernos mismos. Agrega Castells:

> Las empresas tienen el conocimiento y más recursos que muchas instituciones, y por eso surgen ideas como la del Global Compact de Naciones Unidas, en la que son las empresas las que dominan, utilizando tanto instituciones públicas como el conocimiento y la capacidad que tienen.
>
> También es cierto que se habla mucho de la corrupción de las instituciones políticas, pero si las empresas hicieran un pacto anticorrupción entre ellas mismas, no habría corrupción política, porque para que los corruptos sean corruptos alguien les tiene que pagar, y este alguien son las empresas. Por tanto, éstas que siempre se quejan de los corruptos que son los políticos, podrían moralizar la política simplemente poniéndose de acuerdo en no aceptar a los mafiosos políticos en el mundo empresarial. Un mundo en el que se considera a la empresa, en cierto modo, como una reserva de eficacia y de creación en la sociedad. Por tanto, yo diría que la responsabilidad social de las empresas es, a la vez, un mejor negocio y crea un mundo mejor.[124]

[124] CASTELLS, Manuel. Más allá de la caridad: Responsabilidad social en interés de la empresa en la nueva economía. En: Construir confianza. CORTINA, Adela. Madrid: Trotta, 2003. p.72-73

Otro argumento a favor del por qué se da la responsabilidad social empresarial es el de Domingo García-Marza, para quien los beneficios económicos no pueden ser suficientes para calificar el contrato moral, dado que si una empresa ganara mucho dinero no por ello se le podría calificar de ética, como tampoco lo sería la sola responsabilidad legal. Lo mínimo que espera la sociedad de la empresa es el cumplimiento de las leyes y como se presenta nuestra capacidad de valorar y enjuiciar la actuación empresarial podemos exigir más de lo legal, más aún si contemplamos la posibilidad de ambigüedad de la ley o el hecho de que no siempre sea justa, por lo que se requiere nuestro aval y crítica a esa actuación empresarial (García-Marza, 2003: p.205). El mismo García-Marzá, en su obra "Ética Empresarial: del diálogo a la confianza", presenta varios argumentos reiterativos de su opinión acerca de la viabilidad de la responsabilidad social empresarial, uno de ellos, en el apartado que denomina el mito de la empresa amoral, al decir que la perspectiva ética aplicada a la empresa es concebirla como una reciprocidad de obligaciones y expectativas, definiendo el comportamiento moral frente a los grupos de interés y la responsabilidad de éstos frente a la empresa, donde hay implícitos unos valores que rigen las decisiones, los hábitos y las conductas, pasando de una perspectiva egocéntrica a otra que considere a los demás, pero no como medios sino como fines, además.:

> Esta comprensión de la empresa desde el punto de vista ético nos fuerza a pensar que somos seres humanos y sólo después directivos, empleados, proveedores o clientes. No se puede liberar a ninguno de los grupos e individuos que componen la empresa de sus obligaciones y expectativas morales. La dimensión moral se encuentra siempre en el fondo de cualquier valoración de justicia o injusticia que nos merezca la empresa o sus actividades, de su credibilidad o legitimidad. Como conjunto de exigencias que nos hacemos unos a otros, configura un substrato sobre el que se construye toda relación de confianza y las acciones conjuntas a las que ésta dé lugar. Comprendemos ahora cómo la dimensión moral opera de forma tácita e intangible en todas las relaciones empresariales, pues estas consisten en acciones y lógicas especializadas construidas con este material ético.
>
> Por más compartida que esté la creencia en el carácter amoral de la empresa, no deja de ser un absurdo. La empresa no es una organización neutra independiente de las personas

> que la componen y aislada de la sociedad en la que está inmersa. Esta visión idealista y abstracta de la empresa, si bien es cierto que subyace a la perspectiva económica, se encuentra totalmente fuera de la realidad. La pregunta no es si la empresa es ética o no lo es, sino que expectativas están en juego en cada caso concreto y qué está haciendo la empresa para su satisfacción o cumplimiento. Muchas veces olvidamos que la empresa es una construcción humana y que, como cualquier resultado de la interacción social, su sentido y razón de ser están ligados a aquello que esperamos de ella. De esta percepción depende, como hemos visto, la confianza.[125]

Adicionalmente, García-Marzá al analizar la importancia del diálogo y la ética discursiva manifiesta que la realidad social no es independiente de la aceptación de las personas que la conforman, por lo que la empresa o cualquier otra institución, puede llegar a perder el sentido que tiene para sus grupos de interés si no se acerca suficientemente al consenso entre todas las partes implicadas. Así, el valor moral del diálogo se convierte en instancia crítica, para analizar la credibilidad y responsabilidad moral de la empresa (García-Marzá: 2004, p.105).

Carlos Ludlow Saldívar en su ensayo "Empleo, salario y calidad de vida familiar" toma unas estadísticas macroeconómicas de México en el período 1960 a 1997 que le sirven para afirmar que, desde el punto de vista de la ética y la moral, no es aceptable el mantener un diseño social que profundice y perpetúe la injusticia y el menosprecio a la dignidad de quienes tienen menores oportunidades debido a su circunstancia familiar, social, económica, educativa. Para enfrentar esta situación se ha hablado de múltiples acciones en el campo educativo, en el manejo empresarial, así como políticas económicas gubernamentales, pero que muchos de los males se desprenden de una concepción incompleta o errónea del ser humano y de su vida en sociedad, donde se tiene una visión muy pobre de lo que es el ser humano. Según Ludlow, se precisa una nueva toma de conciencia de los principios básicos de un orden social que permita el desarrollo de todos sus integrantes, y propone los siguientes: dignidad intrínseca de la persona humana, sociabilidad humana, propiedad privada y destino universal de los bienes, bien común,

[125] GARCÍA-MARZÁ, Domingo. Ética empresarial: del diálogo a la confianza. Madrid: Trotta, 2004. p.92

libertad, trabajo, responsabilidad social de la empresa, Estado, solidaridad, y subsidiariedad. Ahora bien, sobre la responsabilidad social de la empresa expresa: "La empresa es un grupo humano en el que unos aportan recursos materiales y otros su espíritu emprendedor, sus conocimientos y su trabajo personal. La empresa no sólo tiene la responsabilidad de proporcionar bienes o servicios a la sociedad, sino también de contribuir de otras maneras al bien común, al pleno desarrollo de los integrantes de la empresa y de la sociedad misma"[126].

Aunque en algunas secciones anteriores hemos incluido las apreciaciones que sobre el tema de la responsabilidad social tiene Kenneth Andrews, reconocido gurú de la administración, vale la pena traerlo nuevamente al debate, pues con ello le damos más peso a nuestra intención de rebatir la doctrina Friedmaniana:

> El director profesional de una gran sociedad anónima es claramente responsable, en algún sentido, ante los dueños del negocio, sus empleados, proveedores y clientes, e incluso ante su competencia, puesto que le exigen competir noblemente. Es también responsable de alguna manera ante ciertas instituciones, incluyendo el gobierno y las comunidades locales, el gobierno y la comunidad nacional y la hermandad de empresarios con los que se identifica. Es evidente que si se dedica exclusivamente a los intereses de cualquiera de estos grupos puede perjudicar a los de los otros. También está claro que el interés de los accionistas, que antes se creyó que era el principal, no tiene ya una primacía indiscutible. En realidad en una sociedad anónima ni siquiera es particularmente insistente[127].

Para Rodríguez Córdoba, la responsabilidad social organizacional es una de las áreas más importantes de la ética empresarial. Entiende por RSE, la obligación de la empresa de responder a las necesidades y expectativas de sus empleados, la comunidad y la sociedad, y agrega que se requiere respeto por las personas y por el medio ambiente. Estas obligaciones pueden provenir de presiones externas o internas, o ser autoimpuestas (Rodríguez Córdoba, p.22). Al analizar las posiciones de diversos autores de la materia, en relación con los comportamientos éticos, los valores y actitudes, manifiesta:

---

[126] LUDLOW, Carlos. Empleo, salario y calidad de vida familiar. En: Ética y empresa. DE LA ISLA, Carlos. México: Fondo de Cultura Económica, 2000. p.185

[127] ANDREWS, Kenneth. El concepto de estrategia de la empresa. Bogotá: 1984, Printer, p.157.

> … debe existir un camino intermedio que acepte la existencia de principios universales, preferencias individuales y otras creencias culturales, y que estos tres enfoques pueden participar en una combinación balanceada en la solución de los dilemas o desacuerdos éticos. La posición relativista no debería estar muy lejos de la posición universalista, si ambas se ponen de acuerdo en la existencia de un cuerpo fundamental de principios éticos que guíen el comportamiento moral en las organizaciones y, además, acepte la influencia de factores situacionales en la toma de decisiones éticas y los procesos comportamentales[128].

Dada la indudable relación entre el comportamiento organizacional y la gerencia, la investigación de Rodríguez Córdoba indagó sobre qué significa ser un gerente ético. Encuentra que en España, los gerentes éticos en el nivel organizacional, agradecen y premian a los empleados, los respetan y dan importancia a su trabajo, no pretenden el éxito a cualquier costo. En nivel social, no hacen a otros lo que no quieren que otros les hagan a ellos, aplicando esta regla con empleados, proveedores, clientes y otras personas externas a la empresa. En Inglaterra, los gerentes éticos respetan a los empleados como seres humanos y su dignidad, son honestos con ellos, son socialmente responsables, evitan negociar con quien daña el medio ambiente o no respeta los derechos humanos, y con los clientes hay una premisa ética (Rodríguez Córdoba, p.134-135). Para Colombia encontró sobre los gerentes éticos:

Al nivel organizacional:

Creen que las utilidades no se oponen al mejoramiento de la calidad de vida, material y espiritual de sus empleados; buscan el éxito de la empresa y el bienestar de los empleados. Advierten a los empleados las políticas, tácticas, estrategias y planes que desean seguir en la empresa, y los valores para lograr los objetivos, reconociendo que toda persona tiene sus propios principios y valores, así, negocian los principios básicos y valores que regulan las operaciones de la empresa, sin imponer los propios e involucran a los empleados y los

[128] RODRÍGUEZ, Pilar. Comportamiento ético gerencial. Manizales: 2003, p.40

mantienen informados, con mensajes que llevan implícitos lecciones para su propio conocimiento, brindando una especie de escuela ética.

Son generosos con sus empleados, en salarios, en ortunidades de capacitación, desarrollo y promociones dentro de la empresa. Ante una vacante, le dan la primera opción a sus empleados, asé sea más fácil traer a una persona de fuera. No despiden a sus empleados ante una crisis, sino que miran otra opción y dejan el despido como última opción.

Son honestos, responsables y leales con sus compañías en el manejo de los recursos,y la calidad del trabajo realizado. Se comprometen con sus empresas, ofreciendo su capacidad mental, creatividad y talento a cambio de su salario, así, equilibran sus objetivos personales con los objetivos de sus empresas.

Al nivel social:

Los gerentes éticos creen que su trabajo debe producir utilidades para su empresa y asegurar su supervivencia, al tiempo ofrecen una remuneración justa a sus accionistas, empleados, clientes y sociedad. Colaboran con en el mejoramiento de la comunidad y no permiten que sus empresas contaminen el medio ambiente. Pagan impuestos, realizan donaciones caritativas y ejercen un liderazgo social con su comunidad (Rodríguez Córdoba, 2003, 134).

Los autores referidos en esta sección podrían resultar suficientes en nuestro propósito de defender la viabilidad de la responsabilidad social empresarial. Sin embargo buena parte de lo analizado en el aparte del valor de la responsabilidad (…en la sección 2.2…), debe ser tenido en cuenta para entender que la empresa, como construcción humana, cuya finalidad es satisfacer expectativas humanas, interactúa con personas, afectándolas para bien, o para mal, por lo que no puede negar, ni eludir las consecuencias de sus acciones. Así, la empresa es creada y organizada para desarrollar unas operaciones que usualmente se configuran como contratos, de los que se derivan unas obligaciones que evidencian las responsabilidades legales y que la empresa al cumplir satisfactoriamente, obtendría el aval

del destinatario, pero esto significaría lo mínimo que la empresa debe hacer. No obstante, los destinatarios de las acciones de la empresa, que hemos llamado *stakeholders*, esperan más y es en esta percepción donde se genera la responsabilidad de la empresa, pues sus *stakeholders* establecen relaciones con ella, precisamente porque esperan la satisfacción de sus expectativas. Una respuesta o actitud negativa en la satisfacción de las expectativas de los *stakeholders* ocasiona las desavenencias y diferencias que distancian la empresa de sus grupos de interés, y éstos se alejan argumentando injusticia, irrespeto, trato desigual, falta de solidaridad, u otra acción indebida.

Respecto de lo que es Responsabilidad Social Empresarial cabe afirmar que las definiciones han venido en creciente proliferación. Algunas de ellas, expuestas públicamente por entidades o personas de reconocido recorrido y autoridad en responsabilidad social empresarial, se han evaluado considerando si la definición satisface los siguientes criterios, que a nuestro modo de ver enmarcan el concepto ideal:

1. Eticidad: mención expresa o tácita de los valores mínimos de responsabilidad, justicia y, diálogo y confianza.
2. Integralidad neutral: inclusión equitativa de todos los grupos de interés.
3. Coherencia: vinculación concreta de las pretensiones a la realidad empresarial.
4. Dialógica: determinación de la metodología para alcanzar la práctica de la RSE.

Gráficamente los criterios para evaluar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se verían así:

Gráfico 1. Criterios para evaluar el concepto de responsabilidad social empresarial

A continuación presentamos las definiciones cuya autoría aparece al final entre paréntesis y nuestro juicio sobre cada una de ellas:

> 1) El papel que pueden cumplir las empresas, por ejemplo, en la promoción de la salud y la seguridad de los empleados, la protección del medio ambiente, la reducción del soborno y la corrupción, la respuesta a los desastres naturales, como en asegurar que se respeten los derechos humanos en las comunidades en las cuales operan" (AméricasCanada.org. es)

El "pueden" de esta definición no alude a ningún tipo de responsabilidad y da a entender que la responsabilidad social empresarial sería algo voluntario y deseable, sin concretar, además, la manera como se lograrían las buenas intenciones. De otra parte, es demasiado superficial en la mención de las expectativas de los *stakeholders,* y al considerar los valores que soporta su papel, como tampoco determina la metodología para llegar la RSE a la práctica.

> 2). El compromiso que asumen las empresas a través de sus planes estratégicos, con las necesidades de la sociedad, más allá del beneficio inmediato y la generación de riqueza. Esto supone un nuevo rol de la empresa dentro de la sociedad, ya no como meramente limitada al ámbito del mercado, sino como sujeto de acción al interior de la sociedad y pieza clave para el desarrollo económico social del país. (Revista Qué Pasa. Chile)

La definición es atrevida y concreta la manera de hacer realidad sus pretensiones al vincular a la estrategia empresarial, pero no precisa que todos los *stakeholders* participen en su diseño; además peca por limitarse a una parte de los *stakeholders* al mencionar a los propietarios y a la sociedad y omite al medio ambiente. Tampoco determina los valores en que se sustenta su propuesta.

> 3). Una visión de negocios que integra el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. (EMPRESA, **EMP**resa y la **RE**sponsabilidad **S**ocial en las **A**méricas)

Esta definición tiene la virtud de hablar de valores, aunque no determina específicamente cuáles se requiere, ni dice para qué. Es decir le falta concreción sobre las expectativas de los stakeholders. Además, al considerar la responsabilidad social como una visión se corre

el peligro de que sus intenciones se queden sólo en eso. Tampoco menciona la metodología para concretar la responsabilidad social en la práctica.

> 4). Genera valor en una empresa en tres balances: económico, para que la empresa sea rentable; medioambiental, en cuanto a la protección del hábitat; y de desarrollo social, que incluye a los empleados, los derechos humanos y los problemas de la comunidad. (Steve Rochlin, Norteamericano especialista en RSE, Director del Center for Corporate Citicenship del Boston College)

Definición que incluye todos los *stakeholders*, toda vez que considera los propietarios, la sociedad, los trabajadores, el medio ambiente y el Estado, al hablar de los problemas sociales. Desafortunadamente no explicita la manera de lograr sus pretensiones, las cuales supone reflejadas en el balance social, no menciona los valores en que se soporta, ni la forma en que los stakeholders participarían en las acciones prácticas, o si por el contrario es la empresa, de manera unilateral, la que planea dichas acciones.

> 5). Es la gestión con objetivos y compromisos que sobrepasan el ámbito de supervivencia del propio negocio, ampliándose hacia el ejercicio del papel del agente corresponsable del desarrollo social, político y económico de su ambiente; de la práctica de acciones asociadas a una mejora de la calidad de vida, a una ética en las relaciones y al ejercicio de la ciudadanía tanto en la empresa como en el ambiente externo. (Acao Empresarial pela ciudadanía, Brasil)

La definición abarca todos los grupos de interés, es explícita al mencionar los intereses de los mismos y determinar que se requieren acciones prácticas, con lo que no se queda en las meras intenciones, pero no relaciona los valores que sustentan sus responsabilidades con los *stakeholders.*

> 6). Es cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo. (CEMEFI: Centro Mexicano para la Filantropía)

Esta definición satisface parte del ideal de responsabilidad social empresarial, pues habla de los fines tanto de los propietarios como de los demás grupos de interés y al afirmar que se trata de cumplir con tales fines, supone unas acciones concretas, omite hablar de los valores necesarios para lograr los fines y tampoco determina cómo participarían los *stakeholders* en las acciones para alcanzar dichos fines.

> 7). Es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida. (Fundación PROhumana, Chile)

Este concepto alude en forma explícita a casi todos los grupos de interés. Al considerar el desarrollo humano sostenible está en la tónica mundial de una responsabilidad por el futuro, contemplando algunos valores clave para sus pretensiones, pero omite a los propietarios, como también las maneras de lograr la realización de sus expectativas y no prevé la participación de los *stakeholders* en una metodología práctica comunicativa y dialógica de sus intereses.

> 8). Es la capacidad de una empresa de escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas legítimas de los diferentes actores que contribuyen a su desarrollo. (Instituto Ethos, Valdemar de Oliveira Neto, Director)

Se evidencia y explicita la interrelación de los diversos componentes del sistema empresarial, con su interdependencia, aludiendo a sus intereses, en forma equitativa; sin embargo no se mencionan los valores que soportan su filosofía.

> 9). Obligación de una empresa de ser responsable con todos sus stakeholders, en todas sus operaciones y actividades. Las compañías socialmente responsables consideran el alcance total del impacto que la toma de decisiones por parte de la empresa tendrá sobre la comunidad y sobre el medio ambiente, equilibrando las necesidades de los stakeholders con su necesidad de generar lucro. (Ethics en Action)

Aunque no resulta apropiado que se incluyan en la definición términos que se van a definir, este concepto concreta la equidad de todos los grupos de interés respecto de sus intereses, aunque no menciona cuáles serían las acciones para lograr tal nivel de satisfacción, como tampoco relaciona los valores en que basaría su filosofía.

> 10). Compromiso continuo de comportarse éticamente y de contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y de sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general. (Consejo Mundial de las Empresas para el Desarrollo Sostenible)

La definición no relaciona a los propietarios y es muy amplia su vocación al utilizar la expresión "comportarse éticamente". Tampoco define las acciones estratégicas y prácticas de su compromiso, ni concreta la vinculación de los *stakeholders* en el proceso.

> 11). Coherencia ética en las prácticas y calidad de relaciones que establece la empresa con el medio ambiente y con sus diversos públicos, ya sean: funcionarios, accionistas, empleados, consumidores, poderes públicos y la comunidad en general. (PROÉTICA, Premio Nacional Ética y Responsabilidad Social Empresaria, Argentina)

El concepto satisface el criterio de integralidad al contemplar a todos los grupos de interés, pero no contempla que se deben satisfacer sus expectativas, aunque menciona vagamente la eticidad en que se basarían las prácticas de sus relaciones, asunto que puede aceptarse como el cumplimiento de la coherencia y no aparece el criterio dialógico.

> 12). La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. (Libro Verde, Comisión de las Comunidades Europeas, numeral 20)

Esta definición explicita un elemento novedoso e interesante como es la voluntariedad y la adhesión, satisfaciendo los criterios de integralidad y vinculando implícitamente la parte práctica para hacer realidad sus intenciones, logrando así la coherencia, pero no deja claro sobre que valores soportaría su estrategia y filosofía de responsabilidad social, como

tampoco se menciona la manera como los *stakeholders* participarían de la construcción metodológica del concepto.

> 13). Respuesta que la empresa debe dar a las expectativas en los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse. (Manual de Balance Social. OIT, ANDI, Cámara Junior de Colombia Capítulo Antioquia)

La definición cumple con la integralidad, aunque incurre en la ligereza de mencionar a los trabajadores y a la comunidad, quedando la sensación de privilegiar estos grupos de interés, con lo que no sería neutral; no menciona los valores que soportarían su enfoque, tampoco se ve la manera como se lograría esa respuesta a los intereses de los stakeholders, ni se evidencia el criterio dialógico que les permitiría a todos los interesados su participación en la construcción de estrategias y acciones.

> 14). El compromiso de la empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajar con los empleados, sus familias, la sociedad y la comunidad local en general para mejorar su calidad de vida. (World Business Council for Sustainable)

Evidencia la importancia del futuro con la inclusión del concepto de desarrollo sostenible, pero olvida explicitar a los propietarios, quedando de esa manera incompleta la integralidad neutral; además, no se mencionan, ni se insinúan los valores que soportan su concepción de responsabilidad social, tampoco se ve claro como se compromete concretamente con las contribuciones, para que su concepto no se quede en meras intenciones. Algo similar puede decirse del criterio dialógico, el cual se requiere para que los *stakeholders* participen de manera activa en la construcción de las estrategias y las acciones.

Se ha hecho un análisis y evaluación de las definiciones a la luz de cuatro criterios: eticidad, integralidad neutral, coherencia, y carácter dialógico. Los criterios son el resultado de comprender y explicitar los argumentos filosóficos y prácticos que una empresa debe acoger para desarrollar y lograr sus fines, en el marco de la responsabilidad

social. Tales criterios, necesarios para una construcción adecuada del concepto, son el resultado de entender el origen, la evolución, el estado actual y el futuro de la responsabilidad social, como orientación y praxis de la razón de ser de la empresa misma.

La RSE ha de ser un concepto ético porque detrás de ella hay unos valores sin los cuales no tendría sentido, ni razón de ser; la eticidad de la responsabilidad social viene dada por ser una reflexión filosófica sobre la moral institucional, es decir, la RSE es ética, y la ética es filosofía, filosofía práctica. Y hay unos valores porque la empresa tiene unos fines, en cuanto que los valores se convierten prácticamente en fines.

La RSE ha de ser integral y neutral, toda vez que las empresas que requiere el mundo de la vida, han de ser empresas que miren a todos sus grupos de interés de manera equitativa, sin olvidar a ninguno, sin privilegios, en igualdad de condiciones. Así, la empresa como un sistema que es, interactúa y relaciona todos sus *stakeholders* con sus intereses. He aquí el cambio de paradigma, el paso de la empresa rentabilista a la empresa integral neutral, con miras a lograr un mundo más equitativo y amable, que permita la felicidad general.

La RSE ha de definirse con coherencia. Coherencia entre sus intenciones y declaraciones, con sus planes y estrategias, que convertidos en acciones concretas, reflejan veracidad y viabilidad en la consecución de las expectativas e intereses de los *stakeholders*. Es decir, el concepto debe incluir la parte práctica, para impedir que la RSE no se quede como letra muerta, bellamente escrita, pero a discreción de un sector de los stakeholders, como hasta ahora ha sucedido.

La RSE debe ser dialógica, de manera que los grupos de interés sean parte de la construcción de las estrategias y tácticas que convertidos en planes de acción, hagan realidad sus expectativas. He acá otro cambio de paradigma. Es pasar del diseño y gestión unilateral, a la administración y dirección compartida. Es aceptar la bondad del cogobierno. Es reconocer que todos los grupos participantes y presentes en las

interacciones de la empresa tienen derechos de gestión, es vincularlos activamente a la empresa. Es viabilizar la retórica de lo escrito y lo dicho, en realidades prácticas concretas.

Por lo expuesto, nuestro trabajo de investigación propone, un concepto de Responsabilidad Social Empresarial, que emerge de todos los elementos estudiados, de manera que Responsabilidad Social Empresarial signifique:

> **Compromiso con la satisfacción de las necesidades del medio ambiente, de la sociedad y de los trabajadores, con una intensidad similar a la generación de valor para los propietarios, que se refleja tanto en las estrategias, como en las acciones de la empresa, en cuya construcción participan activamente mediante el diálogo, todos los grupos de interés, en un escenario de justicia y responsabilidad.**

Al hablar de la satisfacción de necesidades estamos aspirando a suplir la carencia de algo, ya sea de tipo material o espiritual que tienen las personas participantes en los procesos e interacciones de la empresa. Incluir al medio ambiente como destinatario se justifica porque su deterioro representa un atentado contra la vida humana, con repercusiones próximas o tardías, pero finalmente impactantes. Cómo ha de ser el compromiso, cuál debe ser el mecanismo ideal y concreto para lograrlo, y su caracterización, son asuntos que la teoría de la responsabilidad social empresarial debe construir; al igual que la concreción de la forma de vincular a todos los grupos de interés en un diálogo activo que evidencie sus aspiraciones en estrategias, planes y acciones reales. De estos requerimientos se ocupa la parte final del trabajo, como parte de los resultados de la investigación. La definición propuesta satisface los criterios de eticidad, integralidad neutral, coherencia y carácter dialógico.

Lo que piensan nuestros empresarios sobre RSE resulta clave para construir una filosofía empresarial de Responsabilidad Social con enfoque ambiental para Manizales; sus

comentarios se consideraron para la crítica a lo largo del trabajo y, además, para la construcción de la propuesta en su sección correspondiente (…sección 7.2...).

Al respecto, es bueno anticipar que la percepción que poseen los empresarios de Manizales sobre responsabilidad social, es limitada y tiene buena dosis del pensamiento lineal y mecanicista que ha imperado en la filosofía empresarial, asunto que confirma el comportamiento y gestión de las organizaciones, tal como se ha planteado desde comienzos del trabajo.

5.3. COMPONENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El tema de la responsabilidad social empresarial presenta varios enfoques. Un enfoque libertario o clásico en el cual se considera que la empresa no tiene ninguna responsabilidad adicional a la que tiene con los propietarios, esto es aumentar sus utilidades, posición que defiende Milton Friedman, concretada en un clásico artículo que será objeto de análisis en el apartado siguiente, al hablar sobre los dueños y sus intereses.

Existe un enfoque denominado "modelo iluminado del *self-interest*", por el cual las acciones de responsabilidad social son una estrategia para el éxito empresarial. Un tercer enfoque es llamado "de la moral personal" por el que se analiza la estructura y la naturaleza de la corporación, para determinar que las mismas pueden ser moralmente implicadas por sus actuaciones como las personas naturales.

Existe además el enfoque de los *stakeholders,* en el que las obligaciones de la empresa no se limitan sólo a los accionistas, sino que comprende a un grupo más amplio, los stakeholders o públicos interesados o grupos de interés, conformados por proveedores de capital o shareholders y por aquellos afectados por las acciones empresariales, que forman parte de la empresa en forma indirecta o sea todas aquellas personas y organizaciones que son impactadas por la empresa en forma real o potencial, tanto positiva como negativamente. Así, la responsabilidad social obedece a las expectativas de todos los afectados con las operaciones empresariales, esto es, además de los dueños, los empleados,

los clientes, los proveedores, la comunidad, el Estado, los competidores, la ciudadanía en general, es decir, todas las personas naturales y jurídicas que integran la tríada Empresa-Estado-Sociedad. Bajo este enfoque se amplía obviamente la responsabilidad, y para darle una respuesta satisfactoria a las expectativas de todos los stakeholders, se precisan el diálogo, la confianza, el respeto, la justicia, la veracidad y la solidaridad, como valores guía que posibiliten un consenso que conduzca a la empresa para la realización de sus fines.

El enfoque del contrato social en la ética empresarial parte del supuesto de que se comprenden mejor las obligaciones institucionales, si se entienden las implicaciones de un pacto justo entre las instituciones y la sociedad. Sería la resonancia de las propuestas de Hobbes, Rousseau y Locke que, con John Rawls, incluyen los principios de justicia y el análisis de una distribución económica justa. Un enfoque contractual derivado de la teoría política clásica puede ser una opción satisfactoria para las percepciones diferentes en temas morales y económicos según diversidad de culturas, previo tratamiento de los problemas que podrían presentarse como el consentimiento y la puesta en práctica del contrato. (Dunfee y Donaldson: p.46, 50). Al referirse a la responsabilidad con los grupos de interés, Dunfee y Donaldson, manifiestan:

> Estamos convencidos de que, empíricamente, existe un contrato social en Estados Unidos de América y en la mayoría de los demás países desarrollados, que exige que la gerencia reconozca ciertos grupos de intereses de los participantes. Si nuestro supuesto es correcto, la investigación empírica capaz de aislar los límites de las expectativas del público en general en relación con las obligaciones hacia los participantes en la empresa contribuiría de manera muy significativa al debate sobre este tema. La polémica generada por Milton Friedman respecto a si es responsable socialmente que los gerentes atiendan otras necesidades en lugar de maximizar las utilidades, se reduce en último análisis, a un cierto grupo de aseveraciones empíricas. La opción del contrato social, que también se basa parcialmente en cuestiones empíricas, tiene el potencial de actuar como contrapunto poderoso y legítimo de la postura de Friedman[129].

[129] DUNFEE, Thomas y DONALDSON, Thomas. Enfoques del contrato social hacia la ética en los negocios. En: Ética de los negocios. FREDERICK, Robert. Estados Unidos: Oxford, 2000. p.60.

El enfoque para la responsabilidad social empresarial que se propone como parte de esta investigación podemos denominarlo “Enfoque sistémico e integral de Responsabilidad Social Empresarial”, lo que vendría a ser una modificación del enfoque del contrato social que contemple los elementos de la teoría de sistemas y la complejidad, con unos componentes tanto conceptualmente como por sus destinatarios o afectados. Tales componentes se analizan a continuación.

5.3.1. Los propietarios

Este apartado aborda los temas de rentabilidad, productividad y competitividad desde diversas ópticas y autores, toda vez que se requiere entender por qué la empresa tradicional ha privilegiado la rentabilidad. Los conceptos de rentabilidad, productividad y competitividad se estudian a la luz de la teoría de las finanzas y la economía tradicionales, para contrastarla con las propuestas y enfoques de los nuevos paradigmas de la complejidad y la ecología profunda.

El análisis de la relación entre Responsabilidad Social Empresarial y rentabilidad debe abordar necesariamente el examen de la doctrina friedmaniana sobre la materia, pues Friedman es el representable visible y clásico del enfoque “libertario” de la responsabilidad social, por el cual sencillamente la empresa debe limitar sus acciones para el incremento de sus utilidades. Es necesario aclarar que, al igual que Friedman, otros autores ya habían sentado su criterio en el mismo sentido. Kenneth Andrews menciona al profesor Reavis Cox, quien en 1969 lo hizo en The Wall Street Journal, a Theodore Levvit para quien el evangelio de la responsabilidad social es esencialmente hipocresía y a Andrew Hacker, quien en 1963 hizo algo similar en The New York Times Magazine, al manifestar que “la única responsabilidad de las corporaciones es obtener beneficios, contribuyendo de este modo a un sistema económicamente próspero” (Andrews, 1984: p.128).

El 13 de septiembre de 1970, Milton Friedman publicó en el New York Times el artículo "The Social Responsability Of Business Is to Increase Its Profits"[130], en el que hace una férrea defensa sobre el enfoque exclusivamente económico que deben tener las empresas. Inicialmente califica a los empresarios que pregonan la RSE como socialistas soterrados o idiotas útiles y expresa que no cabe la responsabilidad para las empresas, pues sólo la gente puede tener responsabilidades. Una empresa es una persona artificial y en tal sentido puede tener responsabilidades artificiales, pero no puede decirse que la empresa como un todo, tenga responsabilidades aún en lato sentido. Con lo cual el Nóbel desatiende la personería jurídica que posee la empresa y que le brinda la posibilidad de ser titular de derechos y obligaciones, como en efecto se da en el día a día. El ejemplo típico podría ser la responsabilidad civil, contractual, o extracontractual, por la cual la empresa es objeto de claras sanciones como efecto de las operaciones ejecutadas que afectan los terceros, hechos que, a decir verdad, el mismo Friedman acepta en la parte final de su declaración, cuando advierte que no se debe decepcionar, ni defraudar, o cuando olvida que la gente impone sanciones morales a aquellas empresas que, a pesar de cumplir estrictamente con la ley, obtienen injustas ganancias que no comparten con otros implicados en su generación, llámense trabajadores, comunidad afectada, clientes o simples ciudadanos.

Friedman afirma que el ejecutivo de empresa es un empleado de los propietarios de la empresa, con quienes tiene directa responsabilidad y ha de conducirla según los deseos de aquellos, que generalmente son hacer dinero tanto como sea posible, en un marco legal y ético. El gerente es agente y es probable que como persona tenga otras responsabilidades que reconoce o asume voluntariamente, por su familia, su conciencia, sus sentimientos de caridad, su iglesia, sus clubes, su ciudad, su país. Puede sentirse motivado por estas responsabilidades para dedicar parte de sus ingresos a tales causas, si las considera dignas. Pero si fuera así, estaría actuando como principal, no como agente, estaría gastando su propio dinero, tiempo o energía, no el dinero, tiempo o energía de sus empleadores, que ha

[130]FRIEDMAN, Milton. A Friedman doctrine: The Social Responsability Of Buseness Is to Increase Its Profits. , New York Times Magazine, Sep 13, 1970.

comprometido para sus propósitos. Pero si utiliza dinero y recursos de la empresa estaría reduciendo el retorno de los accionistas, gastando el dinero de ellos.

Friedman no tuvo presente que la imagen personal del directivo es la imagen institucional. No quiso reconocer que los grupos de interés ven la empresa reflejada en el gerente, que lo que el gerente haga, lo hace la empresa, por tanto su función responsable no se puede limitar a la generación de utilidad exclusivamente o incluso, que para poder generar esa utilidad el gerente estructura un plan de acción que muy probablemente incluye actividades que Friedman rechaza. Esto se evidencia en la actitud empresarial actual, donde los gerentes inciden poderosamente en la solución de problemas sociales, tal como se reporta en los balances sociales, instrumentos efectivos que reportan sobre la responsabilidad social empresarial.

Claro está que la culpa tal vez ni siquiera esté completamente en Friedman, quien se limitó a producir un artículo académico basándose en su experiencia y de acuerdo con el contexto norteamericano. La culpa hay que buscarla también en todos aquellos empresarios, académicos y asesores económicos que convirtieron el artículo de Friedman en clásico, queriéndolo aplicar sin ajustes, ni modificaciones, al pie de la letra, en contextos sociales, jurídicos y económicos tan distintos al norteamericano como es el caso colombiano por ejemplo. Así lo percibe Ana María Barrera en su trabajo"La Responsabilidad Social de la Gerencia":

> Cabe ser cuestionada la aplicación del modelo clásico dentro de las economías en desarrollo y específicamente en nuestro país. Al analizarlo bajo esta perspectiva, puede comprobarse con facilidad que los supuestos básicos bajo los cuales se apoya la teoría están lejos de ser cumplidos en nuestro entorno diario y, por tanto, el modelo, si se implementa literalmente, es insuficiente para alcanzar el bien de la sociedad. Dentro del contexto colombiano, y de las economías en desarrollo, el supuesto más débil está dado por el modelo macroeconómico. Los supuestos de competencia perfecta, igual acceso a la información y racionalidad de los individuos, entre otros, son aún una meta por alcanzar en las economías desarrolladas, sistemas que están mucho más cerca del pleno empleo, y

> son más estables, sólidas y sostenibles que nuestras economías. Es, pues, paradójico pensar que en las economías en desarrollo la responsabilidad social se cumplirá por sí misma, si el cumplimiento de estos supuestos esenciales es y seguirá siendo una utopía aún para sociedades más avanzadas.
>
> Cabe añadir otro factor, que se hace presente con mayor frecuencia en los países en desarrollo, acercando el modelo clásico de responsabilidad social al nivel de utopía. Éste es el fenómeno de la corrupción presente en las decisiones de una buena parte de empleados, funcionarios y empresarios. Estas personas, en ocasiones, tergiversan el mismo sentido por el cual fueron creadas las leyes (las cuales persiguen el bienestar de la mayoría), buscando la forma de evadirlas o poniéndolas a funcionar para su propio interés[131].

Respecto de su actuación frente a los precios de los productos, si quisiera incidir en la reducción de la inflación por ejemplo, Friedman aclara que tal función es gubernamental, para lo cual hay provisiones constitucionales parlamentarias y judiciales.

Para el premio Nóbel, en el libre mercado descansa la propiedad privada, ningún individuo puede coaccionar a otro, toda cooperación es voluntaria, no hay valores sociales, ni responsabilidades sociales en ningún sentido más que valores compartidos y responsabilidades de los individuos, la sociedad es una reunión de individuos y los grupos diversos están allí voluntariamente. La doctrina de la responsabilidad social tomada seriamente se proyectaría a campos de acción políticos para la actividad humana, no difiere su filosofía muy explícitamente de las doctrinas colectivistas, es "subversiva" en una sociedad libre, y por tanto declara que en una sociedad tal, hay una y sólo una responsabilidad social empresarial, que es usar sus recursos y comprometerse en actividades destinadas para aumentar sus utilidades tanto tiempo como permanezca en las reglas de juego, lo que significa comprometerse en libre y abierta competencia sin decepcionar o defraudar, (Friedman, 1970, p.4), declaración con la cual Friedman cree que la mejor manera de organizar el intercambio de bienes es permitir que la gente comercie libremente con los recursos que posee, porque hacerlo maximiza la utilidad general, dándose entonces una justificación utilitaria del libre mercado, aduciendo que el mercado

[131] BARRERA, Ana María. La Responsabilidad social de la gerencia. Bogotá: Uniandes, 2002. p.13.

es el medio más eficiente para maximizar la utilidad (Snoeyenbos y Humber: p.27-28). Friedman por tanto sería un utilitarista de la variante de las preferencias, que promueve una moralidad basada en el mercado (Ver utilitarismo atrás…sección 1.3…).

Contrario a lo planteado por Friedman, otro premio Nóbel, Amartya Sen aboga a favor de la responsabilidad social empresarial en forma clara y contundente, incluso trayendo a colación el mismo aforismo de Adam Smith tomado por Friedman sobre el carnicero, el cervecero y el panadero:

> Éste es, por supuesto, un argumento muy poderoso, pero su asunto es la razón de por qué la gente busca el intercambio, y no tanto (y es importante subrayarlo) la necesidad o no de buscar otros valores distintos del "amor propio" para un funcionamiento eficiente de una economía de intercambio (tampoco para mencionar otros aspectos de las relaciones económicas). El carnicero, el cervecero y el panadero quieren ganar nuestro dinero, y nosotros –los consumidores- queremos la carne, la cerveza y el pan que ellos tienen que vender. El intercambio nos beneficia a todos. Lo que es necesario para generar este deseo de intercambio es simplemente el "amor propio" de cada una de las partes (tal y como Smith lo llamó), y el mercado puede ayudar a llegar a un acuerdo entre las diferentes partes para llevar a cabo un acuerdo mutuamente beneficioso.
>
> Esto es claro y evidente. Sin embargo, usar este razonamiento para sugerir que no hay ningún problema en asegurar que los acuerdos serían totalmente respetados, sería un completo non sequitur. Smith se refería exclusivamente a la motivación para el intercambio, y estaba en lo cierto al decir lo que dijo. Sin embargo no puede ser suficiente. El funcionamiento real de los contratos y su utilización en la expansión económica requieren mucho más[132].

Por su parte, Adela Cortina con su ya extensa obra en materia de ética empresarial, nos muestra también una clara oposición a Friedman:

[132] SEN, Amartya. Ética de la Empresa y Desarrollo Económico. En: Construir Confianza. CORTINA, Adela. Madrid: Editorial Trotta, 2003. p. 46

> Muchas veces en el mundo ético soy yo mismo quien critico mis elecciones y entonces tengo que responder de ellas ante mí mismo, pero cuando las elecciones tienen un impacto social, tengo que responder ante la sociedad y por eso he de medir mis pasos. En este sentido a nadie se le oculta que las organizaciones y las instituciones tienen una responsabilidad social innegable, no solo porque sus opciones repercuten en la sociedad, sino porque los fines que persiguen son sociales[133].

En la misma línea de Sen y Cortina, Robert C. Salomón en la Ética de los Negocios, califica el artículo de Friedman como una diatriba y además afirma:

> Algunas de las falacias que contiene este razonamiento se desprenden de la concepción estrecha "orientada al beneficio" de los negocios y a la imagen extremadamente poco lisonjera y realista del accionista que antes hemos citado; otras (como el "socialismo puro y no adulterado el robo") no son más que excesos retóricos. El argumento de la "competencia" (también defendido por Peter Drucker en su influyente libro sobre La Dirección) sólo tiene sentido en tanto en cuanto las corporaciones llevan a cabo proyectos de ingeniería social que están más allá de sus capacidades; pero ¿exige conocimientos especiales o avanzados interesarse por la contratación discriminatoria o las prácticas de promoción en la propia empresa o por los efectos devastadores de los residuos de ésta sobre la campiña circundante? La crítica general a los argumentos Friedmanianos de este tipo recientemente popularizada en la ética de los negocios puede resumirse en un modesto juego de palabras; en vez de "accionistas", los beneficiarios de las responsabilidades sociales de la corporación son recolectores de apuestas (juego de palabras entre stockholder-accionista y stakeholder-recolector de apuestas) de los cuales los accionistas constituyen una única subclase. Los recolectores de apuestas de una empresa son todos aquellos que están afectados y tienen expectativas y derechos legítimos por las acciones de la empresa, y entre estos se encuentran los empleados, los consumidores y los proveedores, así como la comunidad circundante y la sociedad en general. El alcance de este concepto es que amplía considerablemente el centro de interés de la corporación, sin perder de vista las virtudes y capacidades particulares de la propia corporación. Así considerada, la responsabilidad social no es una carga adicional a la corporación sino una parte integrante de sus intereses esenciales, atender a las necesidades y ser equitativa no sólo con sus inversores/propietarios sino con quienes trabajan para ella, compran de ella, para sus proveedores, para quienes viven cerca o

[133] CORTINA, Adela. Ética de la empresa.Madrid: Editorial Trotta, 2000. p. 21.

> están afectados de otro modo por las actividades demandadas y compensadas por el sistema de libre mercado[134].

Los conceptos y autores considerados en esta sección, al igual que los apartados previos, "Sobre la responsabilidad" (…sección 2.2…) y "El Concepto y el porqué de la responsabilidad social empresarial" (…sección 5.2…), podrían resultar suficientes en nuestra controversia con Friedman, pero la obra completa de Hans Jonas, "El principio de responsabilidad", es sin duda una de las mejoras armas para refutar y derrotar la falta de visión del Nóbel para el momento de su clásico artículo, pues el que la vida humana, la vida misma, sea responsabilidad de las personas, representa de hecho la prioridad ética que se conjuga de manera reconocida con el concepto de desarrollo sustentable, de manera que sea viable una vida humana futura.

Tradicionalmente el propósito que ha buscado la empresa privada con ánimo de lucro es la generación de valor para los inversionistas. En esta vía, la gestión directiva ha priorizado la obtención de utilidades como el mejor mecanismo para la retribución al inversionista y en parte la capitalización para el crecimiento. Es un hecho reconocido que el objetivo financiero básico es la maximización del valor actual de la empresa, pero esto se convirtió en una obsesión desmedida por las utilidades, en una carrera loca por ganar cada día más, de forma que entre mayor sea la proporción de la utilidad frente a la inversión mejor se califica la gestión gerencial. La mayoría de autores de finanzas coinciden en que el objetivo del administrador financiero consiste en maximizar la riqueza de los propietarios para quienes se administra la empresa (Gitman, 1990, p.12).

La primera preocupación de la gestión directiva ha de ser la de alcanzar unos resultados positivos y satisfactorios para los dueños de la empresa, pero esto no puede ser lo único, ni excluyente, a punto de desconocer la importancia de otras facetas tan importantes como la incidencia de la gestión en indicadores de desarrollo social, o en la situación del medio

[134] SALOMON, Robert. . La Ética en los negocios. En: Compendio de Ética. SINGER, Peter. Madrid: Alianza Editorial, 1995. p. 490

ambiente o el nivel de vida de los mismos trabajadores. Bowie (1999, p.15) reconoce que la gente tiende a recriminar a la empresa cuando se fortalecen en rentabilidad, pero advierte que las empresas tienen la obligación de obtener utilidades, algo que aparece estatutariamente y que hasta los mismos gerentes han prometido esforzarse a ello.

La rentabilidad se logra cuando los ingresos operativos superan los costos y esto implica un manejo adecuado de la productividad de los recursos de que se dispone. Ser productivos exige conocimientos y gestión técnica de recursos, tanto de los materiales como humanos, para alcanzar la eficiencia que le permita a la empresa sacar ventaja de los precios que le asigna a los productos para el mercado. Teóricamente una empresa productiva será rentable y por esa vía en parte estaría trabajando su competitividad, que en rigor tendrá en la cuenta también la calidad y la innovación del producto y el servicio.

Capra, en su análisis de las formas tradicionales de gestión es contundente en desenmascarar los enfoques equivocados:

> Una de las más destacadas características de los sistemas económicos modernos, tanto del capitalismo como del comunista, es la obsesión por el crecimiento. Prácticamente todos los economistas y todos los políticos consideran esencial el crecimiento económico y tecnológico, pese a que hoy hay suficientes pruebas de que la expansión ilimitada en un ambiente finito sólo puede llevar al desastre. La creencia en la necesidad de un crecimiento constante es una consecuencia de la excesiva importancia dada a los valores yang – la expansión, la autoafirmación, la competitividad – y también puede estar relacionada con las nociones newtonianas del tiempo y espacio absolutos e infinitos. Este es un ejemplo de pensamiento lineal, de la creencia errónea de si algo es bueno para un individuo o un grupo, más de lo mismo será necesariamente mejor[135].

El cuestionamiento y la apreciación capriana de los objetivos empresariales manifiesta:

> Los conceptos de rendimiento, productividad y beneficio, se utilizan en un contexto tan parcial que se han vuelto extremadamente arbitrarios. El rendimiento de una sociedad

[135] CAPRA, Fritjof. El punto crucial. Editorial Troquel. 1998. p. 243.

> anónima se mide desde el punto de vista de los beneficios de la empresa, pero como estos beneficios se hacen cada vez más a costa del público, tenemos que preguntarnos ¿rendimiento para quién? Cuando los economistas hablan del rendimiento, ¿quieren decir el rendimiento – o eficacia- para el individuo, para la empresa o para el ecosistema?[136].

En qué o en dónde invertir, es una cuestión que permanentemente trata de resolver el potencial inversionista con el fin de ubicar sus recursos donde le renten, en aquella actividad que le reporte más beneficios.

Respecto al tema, Marx al analizar en su primer manuscrito la dominación del capital sobre el trabajo y los motivos del capitalista, advertía que el único motivo que determina al poseedor de un capital a utilizarlo de preferencia en la agricultura, o en la manufactura o en un ramo específico del comercio al por mayor o por menor es la consideración de su propio beneficio, sin que jamás calcule cuanto trabajo productivo se tendrá para esos sectores o el valor agregado al producto anual de las tierras y del trabajo de su país; pues para el capitalista, el empleo más útil del capital es aquel que, con la misma seguridad, le rinde mayor ganancia, así no sea el más útil para la sociedad (Marx: 1993. p.77).

Con los argumentos presentados se podría caer en la tentación de declarar ganada la discusión a favor de los promotores y defensores de la Responsabilidad Social Empresarial, pero la realidad nos muestra que falta mucho tiempo, mucha gestión y mucha conciencia, para arribar al día en que los empresarios acepten convincentemente y no a regañadientes que hay Responsabilidad Social, por esto hemos denominado a la filosofía empresarial de responsabilidad social un cambio de paradigma. Sin embargo, hay en el mundo empresarial una posición intermedia entre los que abogan por el sí de la responsabilidad y por los que defienden el no. Tal posición intermedia se deduce de aquellos empresarios, académicos y autores, que ven en la responsabilidad social una estrategia competitiva para la consecución de los fines empresariales, saliendo beneficiados también los demás *stakeholders.* Vistas así las cosas, con una adecuada integración de lo económico y lo

[136] CAPRA, Fritjof. El punto crucial. Buenos Aires: Editorial Troquel. 1998. p. 262-263.

social, se trabajaría en equipo, utilizando inteligentemente su capacidad de innovación, su espíritu emprendedor y su red de relaciones, en el marco de la estrategia empresarial, mejorando el entorno social. Como partidario visible de este enfoque de una acción social que supera con éxito la dicotomía entre lo social y lo económico, se muestra el reconocido autor y gurú del mercadeo Michel Porter. Asimismo, en esta categoría está marcando sus pasos Adela Cortina cuando hace planteamientos como el de que la responsabilidad social es rentable o paga.

Los propietarios que logren superar la filosofía lineal y reduccionista, por la cual se ha privilegiado su racionalismo económico, donde sólo se aspira al lucro y la retribución de su inversión, sin importar los demás *stakeholders*, aplicarán un enfoque sistémico y más ético, que contemple los intereses de los demás grupos de interés, promoviendo de esa manera estrategias como un pacto social de responsabilidad empresarial, con la intervención de todos los afectados con las interacciones de la empresa; asimismo, los propietarios reconocerían a los demás participantes como interlocutores válidos y en igualdad de condiciones, para el diseño y ejecución de otras estrategias de responsabilidad social como mapas culturales y conceptuales, planes indicativos y educativos; y en sus planes estratégicos particulares tendrán en cuenta las estrategias globales externas señaladas.

5.3.2. Los Empleados

> "Una persona es feliz cuando se encuentra en camino de una ejecución afortunada de un proyecto racional de vida, trazado en condiciones favorables, y confía razonablemente en que sus propósitos pueden realizarse" [137]. John Rawls.

La responsabilidad social empresarial debe atender las expectativas de los trabajadores, considerando aspectos como un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, participación en los beneficios

[137] RAWLS, John. Una teoría de la justicia. México: Fondo de Cultura Económica, 1997. p. 495

y en la propiedad de la empresa, la seguridad en el trabajo, políticas no discriminatorias en la contratación (Libro Verde, Comisión de las Comunidades Europeas, Bruselas, 2001).

No sería acertado intentar un análisis de este componente sin considerar algunos de los aportes teóricos que sobre la materia efectuó Karl Marx y que tal vez aún mantienen su vigencia comoquiera que aún se conservan en buena dosis sus percepciones. En su primer manuscrito "Salario", denuncia que los grandes talleres compran preferentemente el trabajo de mujeres y niños porque éste cuesta menos que el de los hombres (Marx: 1993. p.69). Incluso manifestó que en Francia una jornada media de trabajo de cinco horas para todos los capaces de trabajar bastaría para la satisfacción de todos los intereses materiales de la sociedad (Marx: 1993. p.65). Para Marx, el capital es el poder de gobierno sobre el trabajo y sus productos, poder que le concede el hecho de ser propietario del capital y no a sus propiedades personales o humanas; pero ese capital es trabajo acumulado. Según Gerard Vilar, la actividad laboral ideal es la del artista creador, quien se realiza proyectándose en sus obras; lo que distingue a los humanos de los animales y el medio por el que el ser humano se hace persona es el trabajo, así se hace la historia, por el desarrollo de esta capacidad (Vilar: 2002, p.555,562).

Desde luego, la empresa habrá de cumplir satisfactoriamente las disposiciones labores de su país y atender los convenios fundamentales de la OIT en relación con los principios y derechos fundamentales en el trabajo y las directrices de la OCDE para empresas multinacionales. (Libro verde, Comisión de las Comunidades Europeas, Bruselas, 2001)

El componente de los trabajadores conforma el área interna de la responsabilidad social y representa quizá el motor de una filosofía empresarial en un enfoque opuesto al tradicional, que sólo ha buscado utilizar el talento humano como medio para los fines exclusivos de los propietarios. Este concepto se materializa en los modernos desarrollos que asocian los recursos humanos con la responsabilidad social, bajo la norma SA 8000 en Europa y que poco a poco se ha ido difundiendo y aplicando en todo el mundo.

Bowie (1999: p.14) explicita este componente con enfoque Kantiano mediante la participación de los trabajadores, con la democratización del lugar del trabajo, con el respaldo y observación de las reglas que los gobiernan, buscando la forma de la representación en toma de decisiones y promoviendo el trabajo en equipo.

Los trabajadores conforman el llamado capital humano e intelectual de una empresa, entendido como el conjunto de conocimientos y capacidades que tiene la empresa y sus empleados. Pero, no se trata simplemente de contar con dicho capital, sino que se precisa una gestión del mismo mediante su desarrollo para enriquecer la base de conocimientos tanto de la empresa como de las personas. La empresa, además de desarrollar el capital humano, debe atraerlo y mantenerlo, asunto que en parte se logra con buenas condiciones laborales y una reputación positiva, por ejemplo, con el apoyo a proyectos sociales, ayudando a los empleados a desarrollar nuevas capacidades, aumentando su motivación, fomentando la creatividad y la innovación.

Los trabajadores han sido tradicionalmente el elemento más débil y vulnerable del sistema empresarial, especialmente cuando las empresas viven momentos de crisis económica, toda vez que usualmente se despiden trabajadores, se les disminuyen sus condiciones laborales o hasta se llega al cierre, con lo que no se da una solución sistémica, ni integral, sino que se actúa con la racionalidad de los intereses de una parte de los grupos de interés. Los trabajadores, al quedar cesantes sufren impactos sociales, familiares y personales, cuya superación exige que las empresas adopten medidas de reconversión y asistencia para aliviar tales perjuicios. Una política de responsabilidad social empresarial en esta materia implicaría acciones que orienten a los trabajadores despedidos a la transición de carreras y los instruyan para la búsqueda de nuevas opciones, en lo que ha venido a llamarse *outplacement,* con la pretensión de hacer menos traumática la realidad para los que salen y generar un buen clima para los que se quedan, a través del "*coaching*", para poder desarrollar habilidades y aptitudes que requieren en la nueva etapa de la empresa. Ahora bien, estas políticas deben hacer parte de la estrategia empresarial, como acciones

preventivas, pues representaría la importancia que la empresa le da al capital humano, extendida más allá del contrato laboral, en reconocimiento a la dignidad humana.

La responsabilidad social empresarial respecto de los trabajadores incluye conceptos como calidad del empleo, el aprendizaje permanente, la igualdad de oportunidades, las que se concretan en acciones como mecanismos para su inclusión en el mando de las empresas, la promoción de una sana alimentación y sanas costumbres, el fomento del voluntariado corporativo y todas aquellas actividades que tienden a la satisfacción de necesidades y expectativas de los trabajadores, sin limitarse al contrato de trabajo.

La RSE con los trabajadores al ir más allá del contrato laboral, examina y concreta la posibilidad de compartir los beneficios económicos con ellos, ya sea que se logre mediante decisiones autónomas o a través de los diálogos directos o en negociaciones colectivas. Esto no significa exclusivamente una repartición de utilidades como dividendos o en efectivo, sino que bien puede ser por medio de programas educativos o culturales de diversa índole, con acceso a becas y patrocinios para los empleados y sus familiares por ejemplo; programas de salud y deportivos, concesión de pólizas de seguros en estas áreas. Todas estas acciones necesariamente repercuten en el clima laboral y el bienestar general, mejorando el sentido de pertenencia, lo que se demuestra con la baja rotación y la felicidad personal y familiar.

La Constitución política de Colombia contempla el tema del trabajo en varios artículos, el 25 expresa que el trabajo es un derecho y una obligación social; según el artículo 39 se pueden constituir sindicatos o asociaciones, con excepción de la fuerza pública; el artículo 54 prescribe que el Estado y los empleadores deben ofrecer formación profesional y el Estado debe propiciar el trabajo incluso para los minusválidos; la negociación colectiva es un derecho garantizado por el artículo 55; igualmente, el derecho a la huelga se garantiza mediante el artículo 56, excepto para los servicios públicos esenciales; y además, el artículo 57 prescribe que los trabajadores tendràn estímulos y medios para la participación en la gestión de las empresas.

Con estas prescripciones constitucionales se da especial protección al trabajo. Otra cosa es que la realidad muestre una situación laboral calamitosa y que en la práctica las empresas, los empresarios y los mismos trabajadores, no asuman el compromiso inspirador de la carta magna, ni que el Estado vele por su cumplimiento cabalmente. Este marco constitucional sobre el trabajo representa un escenario propicio para que las empresas, en unión con los trabajadores, las asociaciones de trabajadores y los demás *stakeholders,* diseñen planes estratégicos que promuevan un conveniente equilibrio de sus intereses, donde la teoría sobre la responsabilidad social debe jugar un papel importante.

Por su parte, el código sustantivo del trabajo, reúne las normas concretas en materia laboral, siendo su objeto primordial lograr la justicia en las relaciones entre patronos y trabajadores, según lo postula su artículo 1; asunto que se reitera mediante los artículos 20 y 21, al preferir las normas laborales en caso de conflicto o prevalecer la más favorable al trabajador ante las dudas, o el artículo 157 que le da prelación a los créditos laborales sobre los demás créditos, intención que en ocasiones se ve burlada como se comentó en la sección "Sobre la responsabilidad" (…en sección 2.2…). Aunque todas las normas del código son de interés vale la pena considerar el artículo 145 que define el salario mínimo como "el que todo trabajador tiene derecho a percibir para subvenir a sus necesidades normales y a las de su familia, en el orden material, moral y cultural". ¡Soberbia y bienintencionada definición!, que de cumplirse tendría a los asalariados colombianos y sus familias en un paraíso, pero sucede que menos de 160 dólares mensuales (año 2004) no son suficiente para satisfacer las necesidades de alimentación, vivienda, educación, vestido y esparcimiento, ni siquiera de una sola persona. Surge entonces la inquietud sobre la fijación del monto del salario mínimo, el cual obedece a la consideración de factores como el costo de vida y la capacidad económica de las empresas, donde interviene el Estado a través del Consejo Nacional Laboral, en el que tienen asiento e influencia los propietarios de las empresas y los trabajadores, generándose siempre inevitables pugnas, habida cuenta de la no concertación y acuerdo alrededor de una cifra que satisfaga las partes, terminando todo en una asignación unilateral del salario mínimo por parte del Estado.

Por otra parte, cuando la empresa no paga los salarios de acuerdo con la ley, generalmente disfrazando los pagos como prestación de servicios o figuras similares, lo que pretende es desprenderse de su responsabilidad prestacional, de seguridad social y parafiscal, con lo cual no sólo está evadiendo pagos parafiscales, defraudando al Estado y la comunidad, sino que perjudica directamente a los empleados y ocasiona un perjuicio a la sociedad, en el sentido de restarle posibilidades a quienes son víctimas de esas injustas prácticas laborales, en su lucha contra la pobreza.

Es pertinente acotar que los propietarios son reacios a un salario mínimo benévolo porque sobre esa base se estiman y gravan las prestaciones sociales y los aportes parafiscales, costos adicionales de los contratos de trabajo, que en la práctica significan casi un 50% adicional al salario, incidiendo en sus expectativas de utilidades, pues persisten en su racionalidad rentabilista como prioridad de la actividad empresarial, utilizando índices de rentabilidad que les indican si el negocio debe continuar o no. También debe advertirse que no siempre les asiste la razón a los trabajadores. En múltiples ocasiones los trabajadores actúan de manera torpe e individualista, fijando posiciones hostiles que no dan cabida al diálogo, como suele suceder con los sindicatos en la negociación de pliegos de peticiones, o cuando se llega a la instancia de la huelga, con aspiraciones exorbitantes y descaradas que lo único que logran es espantar a los empresarios y precipitar las quiebras y los cierres de empresas.

Para el caso colombiano la realidad ha mostrado como empresas tanto del sector público y del sector privado, han tenido que cerrar sus puertas porque los trabajadores han logrado "conquistas laborales" que en la práctica las empresas no pueden satisfacer; o se ve también como, las normas acordadas y plasmadas en una convención colectiva protegen y avalan comportamientos inaceptables de sus afiliados, tales como la incompetencia en el puesto de trabajo, las insubordinaciones graves y constantes, las ausencias repetidas e injustificadas, las acciones delictivas, las agresiones verbales y físicas reiteradas e injustificadas y otras conductas, que desmotivan la fuerza laboral como unidad, ocasionando graves perjuicios al sistema empresarial con nocivos impactos para los demás *stakeholders.*

Además, el análisis no es tan simple, por que las empresas pueden actuar en un escenario más amplio, que no se limita a una región, sino que tienen como aspiración llegar a otros mercados y ampliar su campo de acción. La competencia y el análisis se vuelve complejo porque fácilmente traspasa las fronteras, aparecen otros actores y circunstancias, enfrentándonos al fenómeno de la globalización, donde el costo laboral es un factor de competitividad, en el sentido de incidir en los precios internacionales. De esta manera si los costos laborales son bajos, los precios internacionales del producto o servicio se vuelven competitivos, dándose la posibilidad de ampliar los mercados, aumentar los ingresos y satisfacer más fácilmente las expectativas de los propietarios, situación que suelen aprovechar a su favor las empresas multinacionales, al establecerse en países con mano de obra muy barata, reduciendo de esa manera los costos del producto y sacando ventaja para sus intereses rentabilistas.

Conciliar estas diferencias de expectativas e intereses entre trabajadores y propietarios, será tarea de ellos mismos con la intervención del Estado, la comunidad, la sociedad y los demás grupos de interés, mediante pactos sociales diseñados por todos, con equitativas aspiraciones que, con el trabajo conjunto y cooperativo, permita alcanzar unas pretensiones equilibradas, donde el foco debe ser el cliente y sus expectativas, a saber: calidad del producto, oportunidad en la entrega, buen trato y, precio justo y competitivo. Pero si propietarios, trabajadores, Estado y otros grupos de interés, no logran acuerdos para trabajar conjuntamente, sus fines individuales no podrán alcanzarse. Es necesario entonces el consenso y para lograrlo es indispensable el diálogo impregnado de otros valores dominantes como la responsabilidad, la justicia y la confianza, así, los *stakeholders* no se ven, ni se tratan, como rivales, sino como coequiperos de una misma causa, su propia felicidad, plasmada en unos intereses propios; este enfoque de gestión se cristaliza con una filosofía empresarial de responsabilidad social, que claro está, no significa sólo la responsabilidad de la empresa hacia sus *stakeholders,* sino que ella espera un comportamiento recíproco, es decir, unas actitudes también responsables hacia ella.

En materia de trabajo, como elemento de la responsabilidad social, podría declararse una consigna: “Cada persona debe tener un empleo para satisfacer sus necesidades”. El Estado debe propiciar esta aspiración, los empresarios deben acompañar al Estado en esta finalidad, los trabajadores deben buscar su realización y dignidad mediante esta obligación social y los demás estamentos de la sociedad deben participar de manera útil en la construcción de un pacto social que conjugue los intereses de todos, dejando a un lado egoísmos, en un marco de valores mínimos acordados a través del diálogo. Mientras se mantengan las posiciones hasta ahora asumidas, sólo algunos participantes saldrán beneficiados, dejando pésimas huellas de desconsuelo y ansias de venganza, que en nada contribuyen al logro de una sociedad justa y feliz. Esto es lo que pretende una filosofía empresarial de responsabilidad social, la construcción colectiva de un pacto que los vincule a todos en la búsqueda y logro de sus expectativas, donde en lugar de la rivalidad reine la cooperación y el consenso, con la presencia permanente de unos valores mínimos postulados por la empresa y atendidos por todos los *stakeholders*. La materialización del ideal “cada persona con un empleo” indudablemente contribuiría a la reducción significativa del problema básico de la sociedad y su máxima aspiración de erradicación de la pobreza.

Ahora bien, lo económico, materializado en salarios y prestaciones sociales, es importante y básico para los grupos de interés de la relación laboral, ya sean los propietarios, los trabajadores, el Estado, la comunidad o quien sea; pero hay otros factores complementarios de no menor importancia, como lo son la jornada de trabajo, las condiciones físicas y sicológicas, los descansos y vacaciones, los servicios sociales, de recreación y culturales, la vinculación de la familia, temas que ameritan una atención y cuidado para que se logre el bienestar de los empleados, asuntos que tienen relación directa con la dignidad de las personas, y que apuntan a la realización individual, sencillamente a la aspiración personal de la felicidad.

Actualmente se está usando como instrumento de medición del tema laboral el estándar SA 8000, el cual busca evaluar los parámetros que ha definido la OIT sobre los trabajadores y

las normas específicas locales, tratando de prevenir la explotación de los trabajadores. SA 8000 alude a los requerimientos específicos sobre nueve factores: trabajo de menores, fuerza laboral, salud y seguridad en los puesto de trabajo, libertad de asociación y sindicatos, prácticas disciplinarias, horas laborales, niveles de compensación, sistemas de dirección y monitoreo. SA 8000 es un instrumento de gran ayuda para hacerle frente a un mundo globalizado, donde los *stakeholders* esperan un comportamiento ético de las empresas, de allí que tener el certificado SA 8000 es garantía de ser una empresa socialmente responsable.

La norma SA 8000 significa Social Accountability, iniciativa de la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas (CEPAA: Council on Economic Priorities Accreditation Agency), es integral, global y verificable para auditar y certificar el cumplimiento de la responsabilidad corporativa. El certificado es emitido por un organismo de certificación ajeno a la empresa y permite a los clientes saber que pueden confiar en que la empresa ha implementado los procesos internos necesarios para asegurar los derechos humanos básicos de sus empleados. Los estándares de SA 8000 se basan en las convenciones de la OIT y las Naciones Unidas, y en la Declaración Universal por los Derechos Humanos. El sistema de la norma SA 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental

Respecto del trabajo infantil, no se debe utilizar personas menores de 15 años y en caso de excepciones, por la legislación local, mantener una adecuada documentación, informando a las autoridades competentes sobre las facilidades brindadas para la educación, siguiendo en todo caso las recomendaciones respecto de las jornadas.

En salud y seguridad, se debe promover un ambiente seguro y saludable, previniendo accidentes, con capacitación permanente en salud y seguridad, instalaciones sanitarias adecuadas y limpias, con agua potable y facilidades para almacenar alimentos.

Se respetará la libertad de asociación, a elección del trabajador y según la ley.

No debe haber discriminación en compensación, ni acceso a entrenamiento, promoción o despidos, por clases sociales, raza, religión, discapacidad, género, orientación sexual o política.
No se tendrán prácticas disciplinarias que impliquen castigo corporal, mental o físico, ni abuso verbal.

La jornada de trabajo será según los estándares de la industria y si se exceden las 48 horas semanales, se tendrá el séptimo día libre, sin que las horas extras excedan las doce horas semanales por empleado, salvo excepciones que se remuneran mejor.

La compensación además de cumplir con lo legal debe permitirle al trabajador satisfacer sus necesidades básicas y las deducciones no pueden obedecer a medidas disciplinarias, explicando adecuadamente al trabajador la composición detallada de su liquidación.

La empresa debe disponer de un sistema que reporte oportunamente el cabal cumplimiento de las aspiraciones de la norma, con mecanismos adecuados de monitoreo y acciones correctivas.

El proceso de acreditación en SA 8000 es similar a la obtención de una licencia o una norma ISO, donde una compañía certificadora evalúa a la empresa en su sede de trabajo, sobre el cumplimiento de políticas, procedimientos y documentación. Actualmente el curso de la acreditación incluye una auditoría por la cual se examina y entrevista al personal directivo; una verificación por parte de los auditores de la firma; y, un seguimiento periódico con nuevas evaluaciones. La SA 8000 tiene evidentes beneficios para los diversos grupos de interés de la empresa. Para los trabajadores: posiblita la oportunidad de organizarse sindicalmente y lograr pactos colectivos; como herramienta educativa sobre sus derechos laborales; crea conciencia pública en las empresas para asegurar unas condiciones laborales más humanas. Para las empresas: un desempeño basado en valores; crecimiento

de la compañía con buena reputación; mejoramiento del proceso de enganche, retención y desempeño del talento humano; mejora la administración y el desempeño de la cadena de suministro, en todas sus etapas. Para los consumidores y los inversionistas: adquisición de una clara y útil confianza, por las decisiones éticas; identificación de productos hechos éticamente y empresas comprometidas y honestas; ampliación de su campo de acción.

Los trabajadores tienen necesidades y expectativas personales de acuerdo con sus proyectos de vida personales; normalmente los trabajadores se vinculan a una empresa porque creen encontrar allí el espacio y los medios para lograr su realización personal y familiar, lo que se consigue por medio de la remuneración periódica, sus prestaciones sociales, su seguridad social y, otras condiciones y prerrogativas que ofrezca la empresa, adicionales a lo estrictamente legal. Tal vinculación se hace mediante un contrato laboral que contempla unas obligaciones mutuas de comportamiento, enmarcadas en normas superiores y en unas políticas de la empresa, que se convierten en el faro que guía el esfuerzo conjunto en el cumplimiento de la misión empresarial. Todo este proceso conjunto empresa-trabajadores conviene que esté guiado por un código de ética, mecanismo e instrumento de la responsabilidad social empresarial, el cual le sirve a los trabajadores como faro en su recorrido diario, toda vez que plasma los principios que deben guiar a todos los participantes y grupos de interés en su desempeño.

El código de ética empresarial comprende entonces los principios, valores y normas que deben conducir las actuaciones de todos los empleados, facilitándoles y orientándoles sobre las conductas correctas y aceptables. En términos similares se ha venido hablando y promoviendo el código de buen gobierno, estatuto que adopta cada empresa y que estipula los principios, reglas y procedimientos de gobernabilidad corporativa que son aplicados, para mantener vigente la responsabilidad social; es decir, que el código de gobierno es el mismo código de ética empresarial, y es congruente con los valores éticos que predica, y al ser emitidos por la élite directiva, garantizan su aplicación, siempre y cuando en su confección hayan intervenido activamente todos los *stakeholders,* pues de otra manera se corre el peligro de que el código sea letra bellamente escrita, pero “muerta”, en tal sentido conviene hacerlo de manera colectiva, consensual y dialógica, con la intervención de un

especialista en calidad de asesor, para orientar el proceso, no para imponer su punto de vista, o reflejar los intereses exclusivos de los propietarios y sus representantes. El código de buen gobierno debe acatar unos principios y unos valores universales de la responsabilidad social, pero debe ser específico y adaptado a las condiciones particulares de la empresa, de allí que su obligatoriedad no es conveniente, como en efecto sucede en Colombia, donde las empresas han comenzado a emitir su propios códigos de manera espontánea; aunque vale la pena recordar que se presentan unos casos excepcionales:

1. Las empresas que se encuentran en procesos de reestructuración, bajo el amparo de la ley 550 de 1999, a las cuales la ley les exige un código de conducta, confeccionado, estudiado y aprobado por los acreedores, cuyo fin es garantizar la recuperación de la empresa y generar la confianza en la empresa en crisis; la norma expresa:

> Art. 44. Código de conducta empresarial. Los acuerdos de reestructuración incluirán un código de conducta empresarial, exigible al empresario, en el cual se precisarán, entre otras, las reglas a que debe sujetarse la administración de la empresa en relación con operaciones con asociados y vinculados, con el manejo de flujo de caja y de los activos no relacionados con la actividad empresarial, con la adopción de normas contables y de gestión transparentes, y, en general, las referentes a los ajustes administrativos exigidos en el acuerdo para hacer efectivos los deberes legales de los administradores de las sociedades consagrados en el artículo 23 de la ley 222 de 1995, de la manera que corresponda según la forma de organización propia del respectivo empresario.
>
> Los administradores de todas las empresas, en forma acorde con la organización del respectivo empresario que no tenga naturaleza asociativa, están sujetos a los deberes legales consagrados en el artículo 23 de la ley 222 de 1995 y a las reglas de responsabilidad civil previstas en el artículo 24 de la misma ley, sin perjuicio de las reglas especiales que les sean aplicables en cada caso.

2. Para las bolsas de valores, las sociedades comisionistas de valores y los comisionistas independientes de valores, la Superintendencia de Valores emitió la Resolución 1200 de 1995, que en su artículo 1.1.2.1 literal a) lo estipula.

3. Para las instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, que lo estipula la Circular Básica Jurídica expedida por esa entidad, en el numeral 6.5 del capítulo IX del título I.

4. Para las sociedades emisoras de valores, como requisito para que los fondos de pensiones inviertan en ellas, en cumplimiento del artículo 6 de la Resolución 275 de 2001 de la Superintendencia de Valores.

5. Para las sociedades o empresas que presten servicios inherentes o relacionados con operaciones de comercio exterior, en cumplimiento de la Circular Externa 170 de 2002, de la DIAN.

Otro tema relacionado con los trabajadores y la Responsabilidad Social Empresarial es el concerniente al "voluntariado", acción por la cual los trabajadores ayudan a la solución de problemas sociales que la empresa respalda mediante concesión de tiempo remunerado para tal fin o coparticipa de diversas maneras en tales programas de asistencia y colaboración con las comunidades, evidenciando su compromiso y respaldo a los demás *stakeholders*, en claras y concretas acciones que la convierten en empresa socialmente responsable.

5.3.3. El Medio Ambiente

> Nada sucede en la Naturaleza que pueda atribuirse a un vicio existente en ella; la Naturaleza es siempre la misma; su virtud y su potencia de obrar son siempre y en todas partes las mismas, es decir, las leyes y reglas de la Naturaleza, con arreglo a las cuales todo sucede y pasa de una forma a otra, son siempre y en todas partes las mismas; por consiguiente, el camino recto para conocer la naturaleza de las cosas, cualesquiera que sean, debe ser también uno solo; esto es, siempre por medio de las leyes y de las reglas universales de la Naturaleza[138].
>
> Spinoza, Ética.

[138] SPINOZA, Ética. Madrid: Altamira S.A, 1984. p.122

Marx al analizar las relaciones que se dan con el trabajo humano, en su primer manuscrito sobre el salario, expresa:

> La universalidad del hombre aparece en la práctica justamente en la universalidad que hace de la naturaleza todo su cuerpo inorgánico, tanto por ser (1) un medio de subsistencia inmediato, como por ser (2) la materia, el objeto y el instrumento de su actividad vital. La naturaleza es el cuerpo inorgánico del hombre; la naturaleza, en cuanto ella misma, no es cuerpo humano. Que el hombre vive de la naturaleza quiere decir que la naturaleza es su cuerpo, con el cual ha de mantenerse en proceso continuo para no morir. Que la vida física y espiritual del hombre está ligada con la naturaleza no tiene otro sentido que el de que la naturaleza está ligada consigo misma, pues el hombre es parte de la naturaleza[139].

Posteriormente en el tercer manuscrito ratifica su concepción al apuntar que la naturaleza que se desarrolla en la historia humana es la verdadera naturaleza del ser humano, por lo que la naturaleza como se desarrolla en la industria, es la verdadera naturaleza antropológica, donde la sensibilidad es la base de toda ciencia y la Historia misma es una parte real de la Historia natural, de la conversión de la naturaleza en hombre. Concluye magistralmente con un pensamiento holístico desconcertante al declarar que "Algún día la Ciencia natural se incorporará la Ciencia del hombre, del mismo modo que la Ciencia del hombre se incorporará la Ciencia natural; habrá una sola Ciencia" (Marx: 1993. p.156, 157).

Y es que la claridad de Marx respecto de la relación humano-naturaleza en su análisis del trabajo, de paso desmitifica y desenmascara creencias seculares infundadas al expresar que si el trabajo y el fruto del trabajo es enajenado, es extrañado, ¿a quién pertenece entonces?, recordándonos que en los primeros tiempos se construyeron templos y la producción estaba al servicio de los dioses, pero esos dioses nunca fueron los dueños del trabajo, aún menos de la naturaleza, pues bien contradictorio fuera que cuando más subyuga la persona a la naturaleza con su trabajo, tuviese que renunciar el ser humano, por amor a poderes divinos,

[139] MARX, Karl. Manuscritos: Economía y Filosofía. Madrid: Alianza Editorial S.A. 1993. p. 114

a la alegría de la producción, al goce del producto; por tanto el ser extraño al que pertenecen el trabajo y su producto, solamente pueden ser las personas, para su servicio y placer. Ahora bien, mediante el trabajo enajenado, la relación del trabajador con el trabajo engendra la relación de éste con el capitalista o patrono del trabajo, dándose la propiedad privada como consecuencia necesaria del trabajo enajenado, de la relación externa del trabajador con la naturaleza y consigo mismo. (Marx: 1993, p.120)

Augusto Angel Maya ha incursionado en el tema con profundidad. En su concepto urgen legislaciones más radicales para controlar el deterioro del medio ambiente, lo que se constituye en precursoras de nuevas prescripciones éticas y renovaciones filosóficas, como la concepción Kantiana por la cual sólo el ser humano es sujeto de derecho y por ello transformador a su arbitrio del medio natural y sin límites. Angel Maya plantea la hipótesis de que la relación conceptual de la persona con la naturaleza sufrió una profunda inversión desde el nacimiento de la filosofía platónica y que de allí provienen en gran medida los malestares de la cultura, pues la filosofía jonia había empezado a investigar la naturaleza como una realidad autónoma y a las personas como parte de la misma naturaleza, pero con Platón la naturaleza pasa a ocupar un lugar dependiente, y en el ser humano se da la ruptura entre alma y cuerpo. Kant restaura parcialmente la visión platónica del mundo, con un derecho y una ética exclusiva de la humanidad, libre y autónoma, desvinculada de cualquier ligamen con el mundo de la naturaleza. Angel Maya considera que fue Hegel quien se asomó nuevamente a la filosofía preplatónica, al pensar de nuevo la realidad como flujo contradictorio y al preocuparse por reconstruir el pensamiento, entendido como sistema, retomando el modelo de los estoicos y de Spinoza, siendo ello un aporte valioso para una visión unitaria de la naturaleza y la humanidad, lamentablemente atado a la fantasía religiosa (Angel Maya, p: 27). Angel Maya declara con contudencia:

> Las responsabilidades ambientales del hombre sólo pueden comprenderse si se acepta que la evolución ha cambiado de signo. El hombre es una peligrosa maravilla evolutiva que tiene en sus manos en este momento el destino de la naturaleza. La Filosofía no puede seguir fantaseando sobre las almas platónicas, mientras la naturaleza se hunde en

> nuestro entorno, sencillamente porque el hombre no ha comprendido su responsabilidad dentro de la evolución.
>
> El aspecto fundamental que debe afrontar cualquier filosofía es, pues, la integración del hombre al sistema natural. ¿Cómo hacerlo sin caer en el reduccionismo? El resultado depende, como ha podido observarse, de la manera como se entienda el concepto de naturaleza y de la manera como se analice al hombre dentro de ella[140].

Kant resuelve los enigmas insolubles de la razón con su triada libertad del hombre, inmortalidad del alma y dios, según Angel Maya, seres extraños, no sometidos al dominio de la causalidad, y de los cuales sólo sabemos que tienen que existir; solución que divide el mundo entre inmanencia y trascendencia, entre causalidad y libertad, entre naturaleza y espíritu. Si le está permitido al hombre actuar en forma autónoma, la naturaleza queda subordinada a un orden trascendente, así el Kantismo era quizá la única solución posible dentro del platonismo cristiano, sepultando a Spinoza y convirtiéndose en el fundamento de la filosofía moderna, paradójicamente el hombre es libre para dominar la naturaleza a través del conocimiento científico, pero su libertad está hipotecada a un orden trascendente, donde el comportamiento ético no depende de la naturaleza sino de un mundo que no conocemos. Angel Maya lo describe con agudeza:

> La responsabilidad no está ligada al orden social ni obedece a la lógica de las causalidades naturales, sino a un extraño mecanismo autónomo que llamamos libertad y que nada tiene que ver con la naturaleza.
>
> He aquí, retratada de lleno, la esquizofrenia de la filosofía moderna. Nadie la ha encarnado mejor que Kant. Gracias a él somos los reyezuelos de un mundo de causalidades inmanentes, que se abre, por el cauce de la ética, hacia un mundo trascendente y desconocido[141].

Para Angel Maya, es Marx quien descubre los caracteres esenciales que articulan la actividad humana a la naturaleza, premisa necesaria del trabajo humano y para quien la

[140] ANGEL MAYA, Augusto. El retorno de Ícaro. Bogotá: Panamericana, 2002. p. 66
[141] ANGEL MAYA, Augusto. El retorno de Ícaro. Bogotá: Panamericana, 2002. p.102

naturaleza tiene una historia humana al mismo tiempo que el ser humano tiene una historia natural, y supera la dicotomía humano-naturaleza, al comprender la relación de la persona con la naturaleza a través del trabajo, así, la naturaleza no es ajena al ser humano ni éste lo es a la naturaleza.

Bajo este panorama, las responsabilidades ambientales tienen que tener en cuenta las circunstancias evolutivas en las que se desarrollan los sistemas de vida. Angel Maya interpreta los apotegmas: de Heráclito "*el único demonio para el hombre es su propio comportamiento*" , como la responsabilidad exclusiva de las personas por su propia acción, con un comportamiento independiente de un ser externo, donde se sientan las bases para una ética autónoma de responsabilidad personal; y de Protágoras *"el hombre es la medida de todas las cosas, de las que son en cuanto son y de las que no son en cuanto no son"*, como referencia a la vida social y a la convivencia ciudadana, donde la sociedad se construye y nosotros somos responsables de nuestro propio destino, nadie nos lo impone desde afuera, por lo que la virtud no es otra cosa que lo que nosotros establezcamos que sea, advirtiéndonos que el ser humano biológico, al mismo tiempo tecnológico, es el que puede amenazar el equilibrio total del planeta y por primera vez una especie que puede suicidarse en vez de ser arrojada por la selección natural, para concluir que la crisis ambiental es la consecuencia de la evolución.

Angel Maya opina que para construir una sociedad sobre bases ambientales primero hay que comprender que el ser humano se asoma a la naturaleza a través de la formación social o sea que sus responsabilidades ambientales están asignadas de acuerdo con la distribución de la herencia cultural y, los ideales y los valores de una ética ambiental no son conservar la naturaleza sino saberla transformar, declara:

> El hombre no puede manejar arbitrariamente su entorno sin amenazar la subsistencia de su propia especie. Es la primera especie que tiene la posibilidad de suicidarse, pero con su suicidio amenaza el sistema total de la vida.

> De aquí se desprenden responsabilidades éticas que no han sido incluidas en códigos tradicionales y que representan quizás las responsabilidades más graves que debe asumir el hombre. La ética ha girado alrededor de los deberes que surgen de las relaciones sociales, pero poco se ha dicho de las responsabilidades con el sistema total de la vida, del cual depende el hombre para construir cultura. Ése, sin embargo, debe ser uno de los fundamentos de toda ética, porque las responsabilidades sociales están ligadas a los deberes ambientales.
>
> Aunque no se deberían confundir las responsabilidades sociales con las ambientales, es necesario reconocer su mutua dependencia[142].

Angel Maya se inquieta por la responsabilidad de las personas frente a otros seres vivos, así estos no sean depositarios de derecho y se pregunta porqué el derecho es prerrogativa humana y cómo se da el salto evolutivo hacia la conformación de una persona jurídica.

En su publicación "La Diosa Némesis", Angel Maya enuncia que la solución al problema ambiental no se puede reducir a una receta moral, sino que pasa por la reforma de la sociedad y de la cultura; la crisis ambiental sigue su marcha hasta que la sociedad se transforme, así ha sucedido siempre en la historia, todo sistema cultural que no logra niveles adecuados de adaptación, acaba estrangulado por la lógica evolutiva. Cita al Barón de Holbach, para quien la naturaleza es un orden perfecto y tanto el ser humano como la sociedad forman parte de ese orden; la libertad no pasa de ser el fundamento de una nueva moral y de un nuevo orden social; la ciencia tiene que penetrar el campo de la política, suplantando los ídolos, tanto míticos como filosóficos; el mundo no podrá ser feliz mientras no se decida a ser ateo, el estudio de las especies a mediados del siglo XVIII llevó fácilmente a la conclusión de que el sistema de la naturaleza era el producto de un proceso evolutivo y no el resultado de una acto creador inicial.

El componente del Medio Ambiente para una Filosofía Empresarial de Responsabilidad Social fue ignorada o vilipendiada por Kant, así también lo cree Bowie (1999, p:14) cuando

[142] ANGEL MAYA, Augusto. El retorno de Ícaro. Bogotá: Panamericana, 2002. p. 329

expresa que la ética Kantiana no está exenta de limitaciones y desafíos, al referirse al mutismo de que fue objeto el medio ambiente y el sufrimiento de los animales.

Del Manifiesto por una ética para la sustentabilidad extractamos:

> 2. La crisis ambiental es la crisis de nuestro tiempo. No es una crisis ecológica, sino social. Es el resultado de una visión mecanicista del mundo que, ignorando los límites biofísicos de la naturaleza y los estilos de vida de las diferentes culturas, está acelerando el calentamiento global del planeta. (…) 4. (…) El concepto de sustentabilidad promueve una nueva alianza naturaleza-cultura fundando una nueva economía, reorientando los potenciales de la ciencia y la tecnología, y construyendo una nueva cultura política fundada en una ética de la sustentabilidad –en valores, creencias, sentimientos y saberes - que renuevan los sentidos existenciales, los mundos de vida y las formas de habitar el planeta tierra. 7. La ética para la sustentabilidad plantea la necesaria reconciliación entre la razón y la moral, de manera que los seres humanos alcancen un nuevo estadio de conciencia, autonomía y control sobre sus mundos de vida, haciéndose responsables de sus actos hacia sí mismos, hacia los demás y hacia la naturaleza en la deliberación de lo justo y lo bueno. La ética ambiental se convierte así en un soporte existencial de la conducta hacia la naturaleza y de la sustentabilidad de la vida[143].

Un enfoque empresarial que contemple y entienda la trama de la vida con sensibilidad y responsabilidad será aquel que reduzca el impacto sobre el medio ambiente, vía disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes. No se trata únicamente de cumplir la reglamentación medioambiental, sino de contribuir, mediante iniciativas y programas integrales a la conservación del entorno.

Recientes estudios han planteado el concepto de violencias sobre el ambiente, con ocasión del reduccionismo economicista que ve en la naturaleza sólo un recurso y por la visión estrecha de desarrollo sostenible[144]. Esta faceta de la RSE le permite a la empresa apoyar o trabajar de manera integrada con las autoridades de diversos niveles e instituciones con

[143] RIECHMANN, Jorge, y otros. Ética ecológica: Propuesta para una reorientación. En prensa.
[144] NOGUERA, Patricia. Textos y Contextos. Revista virtual. Manizales: 2004, Año 1, Nº 8.

finalidad ecológica. Una infraestructura adecuada, con facilidades para el transporte, sin polución acústica, aire y suelo descontaminados, contribuye a un escenario que facilita la competitividad que la empresa debe ayudar a construir. Actualmente se encuentra en desarrollo la iniciativa del "Pacto Mundial" por parte de Naciones Unidas con el objeto de que las empresas colaboren en la consecución de mejoras sociales y medioambientales a nivel mundial. Siguiendo a Noguera, proponemos un cambio de actitud o eticidad, pasando del dominio al respeto, donde el conocimiento científico-tecnológico no siga su carrera utilitarista y de dominio, sino que se tengan acciones responsables y respetuosas con la vida. En congruencia, el Instituto de Estudios Ambientales, IDEA, Capítulo Manizales promueve un modelo de investigación ambiental que supere el ecologismo y el antropocentrismo, marcadamente reduccionistas, a partir de problemas complejos y no de contenidos lineales curriculares (Noguera, 2002).

Por su parte, las concepciones éticas tradicionales sólo han considerado la convivencia entre los seres humanos, olvidándose de las relaciones de éstos con los demás seres vivos y con lo no vivo, generándose un modelo empresarial equivocado que ha impactado negativamente el medio ambiente. Se precisa una ética que sea orientadora de un trato amable con el medio natural, esto es una ética ambiental, que deje de mirar al ser humano como destinatario de todo lo natural y pase a mirarlo como un integrante más de esa naturaleza, es decir una ética del todo. En consonancia, es necesario erradicar los dictados de la herencia judeocristiana y platónica por los que se expolia la naturaleza bajo la creencia de ser ilimitada y a disposición como recurso a la racionalidad tecnocientífica infinita de la humanidad. El ser humano es parte de la naturaleza, tal como lo propuso Spinoza con una ética fundamentada en la naturaleza, discurso que fue acallado por la gran racionalidad tecnocientífica, que resultó ser la racionalidad burguesa (Noguera, 2000).

Con relación a la Ética Ambiental, Amartya Sen, premio Nóbel de Economía 1998, manifiesta que

> Los problemas ambientales requieren una combinación de enfoques, entre ellos reforma institucional (como por ejemplo impuestos y subsidios especialmente diseñados, la creación de derechos individuales y el cultivar de la organización social), por una parte, y por otra, la formación de valores en general. Es importante que la búsqueda de la respuesta necesaria no se haga con una óptica estrecha y excesivamente focalizada. No es adecuado centrarse exclusivamente en, por ejemplo, la creación de derechos de propiedad en materia de ambiente o en prohibiciones legales, o solamente en impuestos y subsidios. Tampoco lo es, por otra parte, el lanzar toques de clarín pidiendo más ética ambiental como la única vía hacia la sostenibilidad. Existe la marcada necesidad de integrar el papel de la ética y de las instituciones dentro de un marco más amplio.
>
> También es importante reconocer que el admitir el papel crucial de los valores no nos exige desmerecer el papel del razonamiento económico, e inclusive recurrir al mismo para buscar las reformas institucionales que pueden funcionar aun cuando no ocurra lo mismo con la formación de valores. La integración del papel de las normas y valores con el razonamiento económico requiere ampliar el análisis económico, y no desecharlo[145].

Los planteamientos de Hans Jonas ratifican la preocupación ética ambiental, donde el la persona ha de empeñarse en la conservación de la naturaleza y de su propia supervivencia, pues Jonas nos advierte que el poder, unido a la razón, lleva asociada la responsabilidad, la cual va más allá del ámbito de lo humano, cubriendo la biosfera y a la futura supervivencia de la especie humana, donde el poder se convierte en poder de destrucción, por lo que se precisa de una ética de la conservación, de la custodia, de la prevención, y no del progreso y del perfeccionamiento (Jonas: 1985, p.230). Pero Jonas va más allá, al hablar sobre el éxito alcanzado por la humanidad, en desarrollo del ideal baconiano sobre el poder del saber, manifiesta:

> Actualmente empieza a verse claramente que el éxito biológico no sólo pone en entredicho el éxito económico, esto es, que, tras una corta fiesta de riqueza, volverá a llevarnos a la crónica pobreza diaria, sino que además amenaza con conducirnos a una rápida catástrofe de enormes dimensiones para la humanidad y la naturaleza. La explosión demográfica, vista como un problema de metabolismo del planeta, quita el protagonismo a la aspiración

[145] SEN, Amartya. ¿Qué impacto puede tener la ética? Reunión Internacional sobre "Ética y Desarrollo" del BID en colaboración con el Gobierno de Noruega.

> al bienestar y obligará a una humanidad empobrecida a hacer por la mera supervivencia lo que podría hacer o dejar de hacer por la felicidad; es decir, la obligará a un saqueo cada vez más brutal del planeta, hasta que éste haga valer su voz y se niegue a dar más de sí[146].

El componente de la responsabilidad empresarial respecto del medio ambiente puede mirarse con varios lentes, desde los conceptos eminentemente teóricos, como las normas relacionadas con el medio ambiente plasmadas en la constitución y las leyes, hasta los muy prácticos como el de la norma ISO 14000, para efectos de determinar sus relaciones y contribuciones a lo que debe ser una empresa socialmente responsable. La norma ISO 14000 no obstante ser voluntaria, es deseable y prácticamente necesaria, toda vez que determina los instrumentos, técnicas y procesos para que la empresa satisfaga convenientemente las obligaciones ambientales, sin que signifique que al tenerla no se emprendan de manera proactiva y dinámica otras acciones en materia medioambiental.

En Colombia, nuestra constitución contempla al medio ambiente en el título II "De los Derechos, las garantías y los deberes", y en el capítulo 3 "De los derechos colectivos y del medio ambiente", constituyéndose en gran avance en materia ambiental, imponiéndole al Estado el deber de prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, así como la facultad de imponer sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados ejerciendo control y vigilancia sanitaria para las actividades que involucran aprovechamiento y utilización de recursos naturales renovables y no renovables. Dice el artículo 78 que se regularán la calidad de bienes y servicios y la información pública para su comercialización, siendo responsables quienes atenten contra la salud, la seguridad de consumidores y usuarios, por lo el Estado garantizará la participación de consumidores en el estudio de normas que les afectens; además, según el artículo 79 las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano y la ley garantizará a la comunidad su participación en las decisiones que la afecten; también se contempla en el artículo 80 el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales bajo el concepto de desarrollo sostenible; el artículo 81 prohibe la fabricación, importación, posesión y uso de armas químicas,

[146] JONAS, Hans. El principio de responsabilidad. Barcelona: Herder, 1995. p.234

biológicas y nucleares, así como el ingreso o salida del país de los recursos genéticos; y, con el artículo 82 es deber del Estado velar por la protección del espacio público, dando prevalencia al interés general sobre el particular.

Estos fundamentos constitucionales han empezado a dar origen a desarrollos legales que ciertamente exigen a las empresas su consideración, toda vez que en su quehacer diario interactúan con el medio ambiente, afectando todos los grupos de interés. En efecto, con la Ley 99 de 1993 se expiden importantes normas en materia ambiental. El artículo 3 de dicha ley define el concepto de desarrollo sostenible así: "Se entiende por desarrollo sostenible el que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recurso naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.", desarrollando de esta manera el postulado de la Cumbre de Río de Janeiro de 1992 y las normas constitucionales, con lo que se establece una clara intencionalidad del equilibrio entre el desarrollo y el medio ambiente, como derechos, así tengan diferente naturaleza y protegidos constitucionalmente. Dicho equilibrio sirve para prevenir los modelos o sistemas radicales que promueven un desarrollo ilimitado, sin consideración con los principios de conservación ambiental o de los ambientalistas acérrimos que se oponen al desarrollo y por tanto al ser humano, convirtiendo los recursos naturales como instrumento contemplativo.

En concordancia con el concepto de desarrollo sostenible se dictaron normas prácticas para hacer factible el equilibrio entre desarrollo y medio ambiente, permitiendo que el Estado ejerza un control directo previo a la ejecución de los proyectos, obras o actividades, o también controles posteriores del uso y manejo de los recursos naturales renovables por parte de las empresas; tales controles estatales son entre otros: licencia ambiental, plan de manejo ambiental, permiso de emisiones atmosféricas, concesión de aguas, permiso de aprovechamiento forestal, permiso de ocupación de cauces, permiso de vertimiento de aguas residuales. Igualmente, como la participación ciudadana es espíritu constitucional, se ha involucrado a las comunidades en las decisiones sobre el medio ambiente, diversas formas de participación, así la ley 99 de 1993 determina como instrumentos: el derecho a

intervenir en los procesos administrativos ambientales, el derecho de petición de informaciones, las audiencias públicas administrativas sobre decisiones ambientales en trámite, las consultas previas con comunidades indígenas y negras. Estos mecanismos de control no deben ser mirados por las empresas como obstáculos de su gestión, por el contrario son el espacio comunicativo que requiere una administración empresarial socialmente responsable que es compatible con la concepción de una filosofía empresarial de responsabilidad social que este trabajo propone.

Adicionalmente, la ley 99 de 1993 determina en su artículo 5 las funciones del Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, como el artículo 31 contempla las funciones de las corporaciones autónomas regionales. Otro conjunto de normas de pertinencia al tema ambiental en Colombia se encuentra en el decreto 1180 de 2003, el cual en su artículo 1° trae importantes definiciones, que se pueden resumir así:

Evaluación de riesgo: comparación de las amenazas de un proyecto y la vulnerabilidad del medio ambiente, para determinar posibles consecuencias.
Impacto ambiental: alteración en el sistema ambiental que pueda ser atribuido a actividades humanas relacionadas con las necesidades de un proyecto.
Medidas de compensación: actividades para resarcir las comunidades, las regiones, localidades y entorno natural por los impactos generados por un proyecto.
Medidas de corrección: Son acciones dirigidas a recuperar, restaurar o reparar las condiciones del medio ambiente afectado por el proyecto, obra o actividad.
Medidas de mitigación: Son acciones dirigidas a minimizar los impactos y efectos negativos de un proyecto, obra o actividad sobre el medio ambiente.
Medidas de prevención: Son acciones encaminadas a evitar los impactos y efectos negativos que pueda generar un proyecto, obra o actividad sobre el medio ambiente.
Plan de manejo ambiental: documento producto de una evaluación ambiental con las acciones que se implementarán para prevenir los impactos ambientales por un proyecto.
Alcance de los proyectos, obras o actividades: incluye planeación, ejecución, emplazamiento, instalación, construcción, montaje, ensamble, mantenimiento, operación,

funcionamiento, modificación y desmantelamiento, abandono, terminación del conjunto de acciones, usos del espacio, actividades e infraestructura relacionada con su desarrollo.
Puertos marítimos de gran calado: terminales con capacidad para movilizar carga igual o superior a un millón quinientas mil toneladas al año, con calado igual o superior a 17 pies.
Términos de referencia: Son los lineamientos generales que la autoridad ambiental señala para la elaboración y ejecución de los estudios ambientales.

Los artículos siguientes del decreto con sus temas se pueden sintetizar así:

Artículo	Tema
2	Autoridades competentes para la licencia ambiental
3	Concepto y alcance de la licencia ambiental
4	Qué es licencia ambiental global y alcance de la licencia
5	Licencia ambiental como requisito para ejercer derechos
6	Término de la licencia ambienal
7	Proyectos sujetos a licencia ambiental
8	Competencia del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo
9	Competencia de las corporaciones autónomas regionales
10	Proyectos que no requieren licencia ambiental
11	Competencia de los grandes centros urbanos
12	Competencia cuando hay dos o más autoridades ambientales
13	Objetivo del diagnóstico ambiental
14	Casos que exigen el diagnóstico ambiental
15	Contenido básico del diagnóstico ambiental
16	Estudio del impacto ambiental y su contenido
17	Procedimiento para otorgar licencias ambientales
18	Contenido de la licencia ambienal
19	Casos de modificación de la licencia ambiental
20	Procedimiento para modificar la licencia ambiental
21	Cambio del solicitante
22	Cesión de la licencia ambiental

23 Cuando puede suspenderse o revocarse la licencia

24 Control y seguimiento al proyecto

Los artículos siguientes complementan esta normativa de gran alcance en materia ambiental, cuyo conocimiento y aplicación pone a tono a las empresas con una adecuada concepción del tema ambiental.

También, con la ley 685 de 2001 se expide el Código de Minas, cuyo art.194 manifiesta que:

> El deber de manejar adecuadamente los recursos naturales renovables y la integridad y disfrute del ambiente, es compatible y concurrente con la necesidad de fomentar y desarrollar racionalmente el aprovechamiento de los recursos mineros como componentes básicos de la economía nacional y el bienestar social. Este principio deberá inspirar la adopción y aplicación de las normas, medidas y decisiones que regulan la interacción de los dos campos de actividad, igualmente definidos por la ley como de utilidad pública e interés social.

Obviamente, de nada sirve que las empresas y las personas conozcan las normas en materia ambiental si no existe la voluntad política de poner en práctica las disposiciones, especialmente si se carece del liderazgo necesario para adelantar acciones conjuntas que involucren todos los actores afectados con un mal tratamiento del medio ambiente, o si el gobierno en sus diversas instancias nacional, departamental y municipal, no tienen el empeño que requiere una gestión integral que promueva el desarrollo sostenible.

Así sea brevemente, comentemos dos casos prácticos de vigencia y pertinencia en materia ambiental en la ciudad de Manizales: la contaminación por desechos industriales en la Quebrada Manizales y la contaminación por emisión de gases de los vehículos que transitan por la carrera 21. En el primer caso, la Quebrada Manizales es depositaria de los desechos industriales de las factorías que se apostaron cerca de su cauce, a través de un largo trecho, desde el sector de Maltería hasta la entrada a Villamaría y lo han hecho durante más de cincuenta años sin ninguna consideración ecológica, lo que supone el daño que se la ha causado a esta fuente hidrográfica y la ciudadanía en general, con perjuicio directo para los

pobladores que se asentaron en las orillas y sectores aledaños a la quebrada, quienes deben soportar los pésimos olores que se desprenden de las aguas envenenadas y nauseabundas, que periódicamente despiden las aguas corrientes, las cuales van a desembocar en el Río Chinchiná, el que a su vez entrega su cauce al Río Cauca, lo que evidencia que el daño no está circunscrito a un limitado perímetro local, sino que va más allá de lo que nuestros ojos ven.

Muy recientemente algunas de las empresas han tomado conciencia y han diseñado planes de acción que disminuyan el impacto sobre la quebrada, pero estos esfuerzos son independientes y particulares, metodología que poco contribuye a una solución efectiva y que concuerde con el concepto de desarrollo sostenible, en el sentido de requerirse estrategias conjuntas, coordinadas, de participación múltiple, que involucre a todos los afectados e interesados, con un enfoque sistémico, y a la luz de la legislación ambiental, con la presencia de las autoridades y de la comunidad. No debemos olvidar que el Estado es responsable por omisión cuando se presentan catástrofes ecológicas que son de su incumbencia y para ello se contempla legalmente la figura de la acción popular.

El segundo caso es el relacionado con la emisión de gases y ruidos de los vehículos que transitan por las carreras 20 y 21. Los efectos son nocivos, irrefutables, palpables y visibles entre las calles 16 y 30. El asunto radica en que estas dos vías son las que utilizan las empresas transportadoras en sus rutas de paso por el centro de la ciudad donde tradicionalmente funcionan los edificios que albergan juzgados, servicios gubernamentales, bancos, corporaciones, oficinas particulares, almacenes diversos, compraventas, residencias, hoteles, ventas ambulantes, consultorios y todas aquellas actividades del comercio y los servicios. Este factor de concentración poblacional en el llamado centro de la ciudad, hace que las transportadoras acumulen sus vehículos en el sector señalado, multiplicando los efectos nocivos de las emisiones de gases y ruidos de los vehículos afiliados, más aún si sus equipos de transporte no están adecuadamente sincronizados, lo que supone una ausencia de responsabilidad tanto de las empresas afiliadoras, como de las autoridades competentes en la materia.

En el momento del desarrollo de este trabajo se encuentra en estudio del Tribunal Contencioso Administrativo de Caldas una acción popular iniciada por los comerciantes y vecinos más afectados, los que desarrollan sus actividades, ya sean comerciales o de simple habitación, ubicados por la carrera 21 entre calles 22 y 26, quienes sufren deterioro de sus mercancías, sus fachadas y su salud, por lo que solicitan una desconcentración de las rutas de las empresas transportadoras, asunto que vincula las autoridades municipales de transporte, encargadas de la concesión de las rutas y del planeamiento y control del tránsito y transporte. Ante esta acción popular en curso, las empresas de transporte niegan irrazonablemente su responsabilidad, no obstante que los afectados han demostrado con estadísticas, tomadas de muestreos reales, los impactos ambientes e insalubres y el gobierno municipal se ha limitado a cumplir un papel de protagonista mudo y aprobador sistemático de la evidente nociva situación.

Frente a este panorama cabe advertir que la solución no se debe buscar únicamente con la modificación de las rutas de las empresas, como pretenden los accionantes, sino que debe intentarse una solución estratégica de largo plazo que vincule a todos los afectados, porque si se desconcentran las rutas, se traslada el problema para otros sectores.

En principio, las empresas transportadoras deben tomar conciencia de su responsabilidad y exigirle a sus afiliados, o sea, a los propietarios de micros, busetas y buses, que mantengan sus vehículos de acuerdo a los parámetros mínimos de contaminación, de lo contrario no autorizarían su despacho y operación; por su parte, las autoridades competentes, en este caso la secretaría de tránsito de la Alcaldía, no debe permitir que los vehículos contaminantes circulen con la libertad y permisividad que lo hacen, inmediatamente se les debe suspender su tránsito, en una adecuada y oportuna aplicación de la ley en materia ambiental.

Finalmente, la solución ideal está en la asunción de una actitud ética responsable de parte de todos los afectados, de manera que los propietarios de los vehículos deben mantenerlos adecuadamente; las empresas afiliadoras capacitar a propietarios, conductores y

funcionarios, para que los vehículos que operan cumplan satisfactoriamente los requerimientos sobre impactos ambientales; las autoridades municipales deben además de hacer cumplir la ley, organizar campañas y programas educativos amplios y permanentes en la materia, que incluyan a los mismos usuarios del transporte y los ciudadanos en general, quienes también sufren los efectos de la contaminación, incluso deberían hacerse campañas educativas generalizadas con miras a un cambio de actitud personal y de costumbres, de modo que se utilice menos el vehículo y más la bicicleta o caminar, que se denuncie y sancione moralmente a quienes perjudican el medio ambiente, que a la larga nos perjudican a todos, atentando contra el concepto de desarrollo sostenible.

El gobierno y las autoridades competentes en materia ambiental, como parte de los *stakeholders* que son, no debieran limitarse a atender los requerimientos que demanden los grupos de interés cuando se sientan afectados, sino que debieran asumir una política proactiva y socialmente responsable; mediante diversos mecanismos de participación, actuando como representantes del medio ambiente, podrían estimular y hacer parte de los pactos sociales de los *stakeholders*, en defensa del desarrollo sostenible; asimismo podrían promover la creación de premios por el cumplimiento e iniciativas más allá del cumplimiento de las normas en la materia.

Como anotación final sobre el componente ambiental de la responsabilidad social empresarial, conviene advertir que la verificación del cumplimiento de las normas legales en la materia, así como el reflejo de la participación y el interés de la empresa sobre su responsabilidad ambiental, se aprecia en los informes que se realizan periódicamente para las autoridades y los *stakeholders* en general. Al respecto, es preciso mencionar que las normas sobre la información aún no contemplan de manera categórica una exigencia de reportar las acciones en el tema ambiental, sino que se privilegian los datos financieros y de interés para los propietarios. Apenas en los años recientes se ha venido promoviendo el denominado “triple balance”, el cual además de informar sobre asuntos económicos, reporta sobre aspectos sociales y ambientales. Otro nombre que ha recibido esta práctica voluntaria y que se ha convertido en importante instrumento de gestión, es “el balance

social", al cual le dedicamos más adelante un apartado específico y que, como veremos, es de preocupación reciente del gremio de contadores y empresarios, en desarrollos novedosos de la contaduría pública y la auditoría, bajo los nombres de balance social, contabilidad social, auditoría social o denominaciones similares.

5.3.4. La Sociedad

> "La sociedad es, pues, la plena unidad esencial del hombre con la naturaleza, la verdadera resurrección de la naturaleza, el naturalismo realizado del hombre y el realizado humanismo de la naturaleza"[147]. Karl Marx.

> "En todas las cosas que se refieren a las relaciones externas del individuo, éste es, *de jure*, responsable ante aquellos cuyos intereses fueron atacados, y si necesario fuera, ante la sociedad, como su protectora"[148]. J.S. Mill.

El estudio del elemento "sociedad" como componente de la responsabilidad social empresarial, incluye la comunidad cercana a la empresa, la ciudadanía, los proveedores, los clientes, los competidores, el gobierno y los demás grupos de interés que en cualquier momento puedan verse afectados con las interacciones económicas o actuaciones de la empresa.

Una actitud socialmente responsable de la empresa con la comunidad cercana, significa sentir sus problemas básicos y ayudar a resolverlos, acción que puede realizar de manera conjunta con el gobierno, dado su papel en esta materia y para cuya cristalización ha de tener en cuenta a los integrantes de la misma comunidad.

La empresa no puede ser indiferente a la problemática social, en cuanto que está incursa en la sociedad. Debe entender su papel como parte activa y modificadora de una realidad, teniendo diversidad de posibilidades de incidir en la disminución y erradicación de

[147] MARX, Karl Manuscritos: Economía y filosofía. Madrid: Ed. Alianza Editorial S.A. 1993. p. 150
[148] MILL, John Stuart. Sobre la Libertad. Madrid: Ed. Altamira S.A., 1985. p. 39

problemas. Olbeth Hansberg refiere la observación de Hilary Putnam por la cual la pobreza es algo que la gente hace a la gente, como réplica a quien piense que la pobreza es inevitable o tan natural como un terremoto, trayendo a colación la percepción de Amartya Sen, donde muchas hambrunas obedecen a ciertas estructuras sociales que determinan su distribución, y no tanto a la insuficiencia de alimentos (Hanzberg y Platts: 2002, p.29).

Los ricos no pueden tener la conciencia tranquila mientras haya tantos pobres, si no hacen absolutamente nada para remediar la situación, lo que evidenciaría su actitud indiferente y carente de caridad, lo que podría calificarse de inmoral. El asunto crítico es superar la idea de que hay tantos pobres que la erradicación de la pobreza es imposible, de manera que en poco contribuye una acción aislada, por lo que mejor no desperdicio recursos y esfuerzos tan vanamente. Pero no se piden soluciones pasajeras y coyunturales, sino estructurales y estratégicas, de lo contrario el fenómeno se seguirá reproduciendo, la historia de la pobreza se repetirá irremediablemente de generación en generación entre las familias que padecen el flagelo, ante la indiferencia de las clases pudientes. Por tanto el asunto es el cómo, lo que nos conduce a pensar que se requieren acciones conjuntas, donde participen todos los actores sociales y donde la educación y el trabajo deben ser los factores transformadores que darán sus frutos en el largo plazo.

Nuevamente emerge la solución en un pacto social que vincule todos los actores sociales y donde la empresa ha de jugar un rol de singular importancia, siempre y cuando establezca sus relaciones económicas e interacciones con soporte en unos valores básicos que conduzcan al logro no sólo de sus propios fines, sino de los intereses de los *stakeholders.*

En materia de educación, la empresa socialmente responsable ofrece apoyo a las instituciones del ramo, les hace donaciones de equipos y mobiliario, proporciona tutores y crea acciones de intercambio. Tales acciones educativas y culturales deben tender a transformar y modificar la caracterización y costumbres de la gran masa social, especialmente aquellos quienes desafortunadamente agravan su situación con conductas, vicios y comportamientos indeseables como el alcoholismo, el endeudamiento innecesario,

el cigarrillo, el desaseo, la agresividad, violencia familiar, el resentimiento, la pereza, la resignación y conductas similares que perpetúan su condición, las cuales se transmiten a las siguiente generaciones.

El tema educativo tiene una importante conexión con el medio ambiente, por lo que la empresa socialmente responsable debe crear y participar en programas de extensión y capacitación tendientes a sensibilizar a todos los *stakeholders* en materia ambiental, adoptando principios de su protección, haciendo auditorías ambientales, creando programas de reciclaje, erradicando el uso de productos tóxicos, manejando adecuadamente la energía y el agua, implantando sistemas de iluminación inteligente, promoviendo el transporte alternativo, distribuyendo guías de comportamiento ambiental responsable, y, exigiendo un comportamiento recíproco en sus relaciones e interacciones con todos los *stakeholders.*

En el marco de la Responsabilidad Social Empresarial se ha venido manejando el concepto de ciudadanía corporativa, para significar con ello el conjunto de relaciones e interacciones que la empresa establece con la sociedad, considerando las expectativas de los *stakeholders* y viabilizándolas mediante la teoría del contrato social, de manera que la empresa adopte una actitud proactiva y responsable frente a los problemas de la sociedad, lo que supone un cabal cumplimiento de las normas legales.

Una empresa socialmente responsable no deja el compromiso con la ciudadanía simplemente escrito, por el contrario, lo convierte en realidad dándole prioridad en su gestión, lo cual se cristaliza mediante la inversión o, donación de productos o servicios en las comunidades, de las cuales recluta el recurso humano; además, facilita las acciones del trabajo voluntario para la ciudadanía, a través de oportuna información, de la concesión del tiempo, del pago de dicho trabajo, de su reconocimiento.

Marx al interpretar y examinar a Smith pensaba que el interés del comerciante es siempre agrandar el mercado y limitar la competencia de los vendedores, cuyo interés nunca será compatible con el de la sociedad, sino que su interés será engañar y estafar al público, y que

la competencia entre los capitalistas tiende a disminuir sus ganancias, teniendo que vender más barato los productos, mientras que los precios de monopolio son tan altos comos sea posible y que el interés de los capitalistas, incluso desde el punto de vista de la Economía Política común, se opone abiertamente al de la sociedad, puesto que el alza en los beneficios del capital obra como el interés compuesto sobre el precio de la mercancía. La única protección frente a los capitalistas es la competencia, la cual obra a favor del alza de los salarios y el abaratamiento de las mercancías, beneficiando al público consumidor; pero el que más padece es el mediano o pequeño capitalista, que tenderá a emplear su capital en otra actividad, porque el gran capitalista compra más barato al hacerlo por mayor, podría hasta soportar pérdidas momentáneas hasta que el pequeño capitalista se arruine y lo borre como competencia, acumulando así los beneficios del pequeño capitalista (Marx: 1985.p.78-80).

Pero los tiempos han cambiado, hoy, ya en el siglo XXI, es innegable que los consumidores tanto en lo individual como en lo colectivo tienen mejores posibilidades de exigir o tienen múltiples opciones; el avance con las organizaciones de consumidores es un claro ejemplo de la presión que se puede ejercer sobre las empresas para reclamar con justicia; por ejemplo, en 1985 las Naciones Unidas aprobaron las directrices para la protección del consumidor, las cuales fueron ampliadas en 1999 con el tema del consumo sostenible, quedando con ocho principios, a saber:

1. El derecho a acceder a bienes y servicios de primera necesidad
2. El derecho a la seguridad
3. El derecho a la información
4. El derecho a elegir
5. El derecho a la representación
6. El derecho a ser compensado
7. El derecho a la educación para el consumo
8. El derecho a vivir en un medio ambiente saludable.

Con Bowie creemos que si las empresas se han beneficiado de la sociedad, por reciprocidad deben responderle a la sociedad en la solución de sus problemas, en cuanto que el sistema social provee los mecanismos por los cuales la empresa hace respetar los contratos que le permiten ser viable, asimismo la sociedad provee toda la infraestructura en carreteras, seguridad, justicia, educación y todo aquello que la empresa aprovecha en el desarrollo de sus actividades (Bowie, 1999).

La empresa debe proveer su fuerza laboral de la comunidad local; trabajadores sanos y estables son parte fundamental de la competitividad de las empresas. La empresa puede participar en programas de beneficencia, con la educación, con la niñez y sus necesidades, con la juventud y sus problemas, en proyectos de rehabilitación social, a través de apoyo financiero y logístico para la generación del espíritu empresarial. Otra dimensión importante como RSE, es en materia de derechos humanos, donde se determina qué responsabilidades recaen dentro de su competencia, cómo se asegura que sus *stakeholders* están respetando los valores que la misma empresa considera fundamentales, cual es su actitud frente a aquellos grupos y personas que violan los derechos humanos. Cuál es su rol en la lucha contra la corrupción. Con Capra podríamos decir:

> Los individuos pueden considerarse responsables sólo en la medida en que tienen la libertad de cuidarse a sí mismos, pero muchas veces esta libertad está limitada por un pesado condicionamiento social y cultural. Además, muchos problemas sanitarios derivan de factores políticos y económicos que sólo pueden modificarse a través de la acción colectiva. La responsabilidad individual ha de ir acompañada de la responsabilidad social, y la asistencia sanitaria individual, por medidas políticas y acciones sociales[149].

La empresa no debe seguir adoptando decisiones que sólo respondan a su interés empresarial, se precisa una actitud que vincule la satisfacción del consumidor y su bienestar, y la disminución de los problemas de la sociedad. Tal actitud se materializa en la promoción de ideas que conduzcan a comportamientos con fines socialmente benéficos que

[149] CAPRA, Fritjof. El punto crucial. Buenos Aires: Editorial Troquel. 1998. p. 391.

de plasmarse en la visión y la estrategia de la empresa estaría configurando un mercadeo con causa social, en la vía a lo que podría denominarse un marketing responsable, bajo un esquema que tendrá como objetivos no sólo el interés empresarial, sino la satisfacción del cliente y el bienestar de la sociedad en el largo plazo, de acuerdo con el concepto de desarrollo sostenible. Un mercadeo con causa social promociona ideas que orientan la conducta para fines socialmente benéficos, donde las empresas dan más que un producto de calidad, esto es, los valores que permanentemente cultiva, de allí que se trate de acciones estratégicas y no de corto plazo, en el sentido que se proponen fidelizar la clientela, diferenciándose de la competencia y desarrollando una labor social.

Para Humberto Maturana la emoción fundamental que nos dio origen tuvo que haber sido el amor, concepto fundacional de lo social. Cuando se reclama por una convivencia en el mutuo respeto, en la colaboración y no en la competencia, se dice que es utópico, que es un deseo idílico propio de infantes. La vida adulta es de competencia, de lucha, de defensa de los intereses, las discrepancias son conflictos, los argumentos son armas. Al referirse a la noción de lo público manifiesta que cuando se conversa sin consideración a clases sociales sobre temas que interesan a la comunidad surge la cosa pública, tales temas se hacen públicos, accesible a cualquier ciudadano, para mirarlo, para condenarlo, para reflexionar sobre él y para actuar. Los sistemas electorales son artificios para la apropiación de las responsabilidades. La democracia está en una convivencia en la cual todos los ciudadanos tienen acceso a la cosa pública y la cosa pública son los temas que interesan a todos los ciudadanos como coparticipantes de una convivencia en una comunidad (Maturana: 1995)

Por su parte, para Guillermo Hoyos, en alusión a Habermas, lo público es algo así como un espacio social, una estructura fundamental del mundo de la vida y de la sociedad civil, tejida por relaciones comunicativas que se concentran en torno a determinados problemas y tomas de posición, lo que hace que en el espacio público se relacionen los ciudadanos del común con intelectuales y dirigentes que tienen acogida por su visión crítica de las situaciones y por su capacidad de explicarlas en un lenguaje público. (Hoyos, 1995)

Maturana considera que el acto de compartir no consiste en dejar que el otro coma al lado de uno. Consiste en transferir lo que uno tiene al otro. Yo le paso al otro algo que tengo, ese es un acto de compartir (Maturana: 1995)

La posibilidad de una convivencia social responsable surge del crecimiento del niño en conciencia de sí y conciencia social. Si queremos democracia, tenemos que generar una democracia no desde la razón, sino desde la emoción, no hay justificación racional para la democracia. Nos importan los derechos humanos porque tenemos preocupaciones éticas, por lo que le pasa al otro y por el efecto de las acciones de uno, las preocupaciones éticas no tienen fundamento racional. La ética tiene que ver con el amor. Si yo no soy capaz de ver al otro como legítimo otro, no tengo preocupación ética. (Maturana: 1995)

De otro lado, es menester empezar a andar el camino hacia unos valores universales, con principios que tomen en cuenta toda la humanidad, desde los cuales se ponga en cuestión las normas de nuestras sociedades concretas. Para el efecto, cualquier ser humano debería ser libre, aspirar a la igualdad entre las personas, ser solidario y respetar activamente su propia persona y a los demás, trabajar por la paz y por el desarrollo de los pueblos, conservar el medio ambiente y entregarlo a futuras generaciones al menos como lo ha recibido y estar dispuesto a usar el diálogo para resolver los problemas que surgen, en un marco que configura una ética cívica, con valores que comparten todos los grupos de una sociedad pluralista y democrática (Cortina, 1997).

Los valores que cultive, acepte y que –paradójicamente- exija la sociedad se entrecruzarían y complementarían; por ejemplo la libertad va ligada con el concepto de responsabilidad, tal como lo expresara Bateson, en cuanto que libertad y responsabilidad son conceptos complementarios, de suerte que un aumento de la primera llevará consigo un aumento de la segunda, procurarnos mayor libertad nos hace más responsables en cuanto a tomar decisiones y la manera en que obremos, la manera en que equilibremos las complejidades de la libertad y la responsabilidad depende de la respuesta que se dé al antiguo enigma ¿Qué es el hombre? (Bateson, 1987, p.176).

Robert Frederick, en su ensayo Introducción al relativismo ético y el absolutismo ético, después de un exhaustivo análisis de los conceptos determina que los problemas éticos se deben estudiar colectivamente en foros públicos, con argumentos, con razones, para llegar a conclusiones, así se encuentra la verdad ética; una actitud contraria, de desinterés moral, de cobardía moral, sería la peor manera de abordar la ética, pues la ética es pública por su propia naturaleza, integrado por todos, dondequiera que estemos, cualquiera sea nuestra cultura (Frederick: 2000, p.92). Significa que la responsabilidad de la sociedad es juzgar, es exigir, es demandar el cumplimiento de un contrato a su contraparte, la empresa, quien a su vez deberá responder.

Hans Jonas piensa que el poder que termine con el poder autónomo y potencialmente destructor en que se ha convertido el ser humano con la ciencia y la técnica, en realización del ideal baconiano, debe provenir únicamente de la sociedad, y como la economía de libre mercado con las sociedades occidentales industrializadas es la fuente del dinamismo que provoca ese peligro mortal, la alternativa salvadora queda en manos del comunismo, pues sólo una disciplina social tremendamente rígida e impuesta políticamente es capaz de llevar a efecto la subordinación de la ventaja presente al mandato a largo plazo del futuro (Jonas: 1995, p.236).

Se ha descrito que la sociedad, como componente y destinatario de las acciones empresariales, está integrada por los clientes, los proveedores, los acreedores, la comunidad próxima a la empresa, la ciudadanía, ONGs, pero también hacen parte el gobierno y las autoridades. Tales estamentos no debieran limitarse a atender los requerimientos que demanden los grupos de interés cuando se sientan afectados, o cuando se vulnere una norma, sino que debieran asumir una política proactiva y socialmente responsable. Mediante diversos mecanismos de participación, actuando como representantes del medio ambiente, podrían estimular y hacer parte de los pactos sociales de los *stakeholders*, en defensa del desarrollo sostenible; estimulando a las empresas que faciliten el voluntariado; creando con otros participantes, premios por el cumplimiento e iniciativas más allá del cumplimiento de las normas en las materias relacionadas con la responsabilidad social. Los

premios de RSE harían parte de las estrategias en una filosofía de RSE, pudiéndose acordar diversas modalidades o versiones, por ejemplo, un premio general de RSE para estimular la satisfacción de todos los *stakeholders;* y, premios para quienes reconozcan y estimulen un área específica, aunque esto requiere un amplio debate y cuidado, en el sentido que no podría premiarse a una empresa en materia ambiental, si esa misma empresa es negligente e indiferente en su responsabilidad con los trabajadores, por ejemplo.

La adopción por parte de la empresa de un código de conducta o código de ética empresarial, tiene gran importancia para los diversos estamentos que integran la sociedad, en materia de la responsabilidad social empresarial y en el cumplimiento de las expectativas de éstos, pues significa darle confianza a los *stakeholders* respecto del manejo basado en valores que la organización le estaría dando a sus acciones; aunque ya se ha comentado atrás (…sección 5.3.2…), los códigos de conducta, además de generar confianza entre inversionistas y aportantes en sus diversas modalidades, facilitan la consecución de recursos en el mercado de capitales, aumentan la eficiencia y la productividad, armonizan las relaciones e interacciones entre los grupos de interés, evitan las pérdidas y conflictos legales y mejoran la imagen institucional con evidentes beneficios.

Respecto del contenido de un código de buen gobierno, en virtud a su voluntariedad y adaptación a cada caso particular, no existe aún un modelo que marque la pauta como el ideal; no obstante, la OECD (Organización Económica para la Cooperación y el Desarrollo) tiene unos principios sobre gobernabilidad corporativa que han sido desarrollados por Confecámaras para el caso colombiano, proponiendo un modelo de código de buen gobierno, para las sociedades que obtienen financiamiento del mercado público de valores; el modelo comprende siete secciones, así: 1. Derechos y trato equitativo de los accionistas; 2. De la junta directiva; 3. Transparencia, fluidez e integridad de la información; 4. Los grupos de interés y la responsabilidad social; 5. El ejecutivo principal; 6. Conflictos de intereses; y, 7. Administración y resolución de controversias (Delgado, Wilches y otros, 2003, p.82-83).

5.4 EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La determinación y evaluación del cumplimiento de las aspiraciones de la responsabilidad social empresarial, se hace mediante las diversas maneras de reportar sobre las prácticas que en la materia realice la empresa, reflejando en ellos el grado de responsabilidad que la empresa ha asumido frente a sus grupos de interés.

La evaluación de la gestión en Responsabilidad Social Empresarial puede hacerse mediante diversos mecanismos e instrumentos, dentro de los cuales los más conocidos y universales son el balance social, la Iniciativa de Reporte Global, SA 8000, el Pacto Global, AA 1000, CERES, y, las normas ISO 9000 y 14000.

El instrumento típico para el logro de este objetivo es el "Balance Social", mecanismo que no tiene aún –como tampoco lo tiene la responsabilidad social- un carácter legal en Colombia, por lo que no existe una forma unificada o generalizada, ni siquiera en las empresas que han adoptado políticas y prácticas de responsabilidad social. Sin embargo, el balance social es el documento que muestra las respuestas que la empresa tiene y ha tenido para sus diversos *stakeholders* y en ese propósito diseña y efectúa su particular reporte.

Puede decirse, que un buen balance social examina las relaciones que la empresa establece con los destinatarios de sus acciones, tanto en forma cualitativa como cuantitativa, para determinar si las necesidades y expectativas de ellos, se satisface razonablemente.

Pero, un buen balance social significa confrontar lo hecho con lo planeado, de manera que, si la empresa no tiene un plan estratégico de responsabilidad social, o en su plan estratégico no tiene el componente de la responsabilidad social, no podría efectuar un buen balance social, sino que simplemente estaría haciendo un reporte parcial de sus responsabilidades, como las acciones en que ha incurrido la empresa para "favorecer" algunos *stakeholders*, al estilo de lo que han venido haciendo muchas empresas, cuando en sus informes anuales incluyen un epígrafe que denominan "balance social". En el que sólo presenta unas cifras

sobre unas acciones muy concretas, casi siempre en materia de bienestar con los empleados o con el medio ambiente o con acciones sociales.

Otro tanto debe decirse de empresas con planes estratégicos, así incluyan la responsabilidad social, que, en su diseño e implementación no prevean y se haga efectiva la participación de todos los *stakeholders*: el balance social estaría evaluando la visión de la empresa, con sus propietarios y directivos, pero no se estaría confrontando la visión de los otros grupos de interés, en cuanto que no se les tuvo en la cuenta para la elaboración del plan, ni para su cristalización.

El gran reto de la nueva empresa y la nueva gestión de las organizaciones es cambiar el viejo paradigma de la administración unilateral, por una perspectiva de gestión sistémica y multiparticipativa, en la que todos los *stakeholders* tengan voz y voto, en igualdad de condiciones, para evaluar a través del balance social sus expectativas. De otra manera el balance social simplemente evalúa la percepción de los dueños y sus representantes, con lo que se perpetúa el modelo tradicional, ya obsoleto, e inconveniente, cuyos resultados han sido objeto de análisis y rebatimiento en este trabajo.

En el año 2001 se publicó la versión actualizada del "Manual de Balance Social" por parte de la ANDI, la OIT y la Cámara Júnior Capítulo Antioquia, teniendo como base el trabajo de 1987. El documento precisa que "El Balance Social es un instrumento para medir y evaluar en forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política social de la empresa"[150], apuntando que hace más de una década se utiliza el Balance Social y el Informe Social, como instrumento de gestión que permite evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social; procediendo a ampliar la definición anterior al decir el balance social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa, en un período determinado y frente a metas preestablecidas (OIT., 2001. P.16). Agrega que debe

[150] OIT. Manual de Balance Social. Medellín: Pajón, 2001. p.14

presentarse con el balance financiero. El manual contempla como objetivos del balance social:

> . Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su Responsabilidad Social en un período determinado, lo cual permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.
>
> . Como herramienta de gestión empresarial el Balance Social le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio.
>
> . Disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.
>
> . Como instrumento de gestión le permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su Responsabilidad Social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones[151].

El manual menciona como ventajas del balance social, que sea fuente de información para establecer políticas y estrategias, permitir racionalizar los recursos sociales; el grado de conocimiento que se obtiene del personal y para las negociaciones colectivas; y la visualización del aporte al desarrollo humano del país. El modelo de balance social propuesto por la OIT está estructurado para reportar información sobre dos áreas: interna y externa. En la interna se considera las relaciones e interacciones con los trabajadores, por sus características sociolaborales, los servicios sociales y el desarrollo del recurso humano. En el área externa se contemplan las relaciones e interacciones con un conjunto de *stakeholders* que divide en tres grupos, uno que denomina relaciones primarias: la familia del trabajador, los jubilados, los accionistas, los canales de distribución, el consumidor final, la competencia, los acreedores, los proveedores; dos, relaciones con la comunidad, la

[151] OIT. Manual de Balance Social. Medellín: Pajón, 2001. p.17

comunidad local, la sociedad, el sector público y el medio ambiente; y tres, relaciones con otras instituciones, los gremios, los medios de información y, las universidades e instituciones de investigación.

Los ítems para evaluar que sugiere el manual, son ampliamente discriminados, apareciendo para cada uno de ellos una breve justificación, su definición, la forma de calcularlo y un apartado para su análisis correspondiente. La cantidad de indicadores que sugiere el manual cubre con suficiencia los diversos tópicos de la responsabilidad social empresarial, pero es tal el grado y minucia de la discriminación de los conceptos evaluados que la información se difumina de manera que nos hace perder el norte y esencia de la intención de la evaluación, en el sentido que no hay un resumen o sinopsis que permita comprender claramente el manejo que se le ha dado a las expectativas de los diversos grupos de interés, y el cuadro de balance social que sugiere el documento no parece ser la manera más adecuada de presentar una resumen comprensivo de la evaluación de la responsabilidad social. Por lo dicho, avalamos, con reservas, el contenido del capítulo "Requerimientos" (OIT., 2002, p.85.) en el cual se manifiesta la necesidad de unas condiciones para que la implementación del Balance Social, que se pueden resumir así:

1. ESTRUCTURACIÓN DE UNA POLÍTICA SOCIAL

Reconocimiento de la responsabilidad social como filosofía de la empresa, con una política social que fije parámetros con acciones para la responsabilidad social interna y externa. Si la política no existe, definirla, aceptarla y respaldarla, para que el balance social no sea sólo un informe, sino una herramienta de gestión empresarial coherente con su propia realidad.

2. APOYO DE LA ALTA GERENCIA

Con el apoyo y compromiso de la Alta Gerencia es factible realizar un Balance Social. Sin apoyo, será sólo un programa aislado y sin continuidad en el tiempo.

3. EXISTENCIA DE UNA ESTRATEGIA CORPORATIVA INTEGRAL

El Balance Social debe estar integrado a la estrategia empresarial y contemplar objetivos, planes y presupuesto, que haga parte integral de las actividades de la mpresa.

4. CONOCIMIENTO DEL CONCEPTO Y CONTENIDO DEL BALANCE SOCIAL
Conocer el concepto y el contenido del mismo, su justificación y su razón de ser, para lograr el compromiso de la Organización y de la Alta Gerencia.

5. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y METAS
Deben ser realistas y en lo posible consultarlas con los sectores involucrados.

Esta declaración de requerimientos tiene la virtud de plantear la necesidad de convertir la Responsabilidad Social en filosofía empresarial, con la exigencia de contemplar su inspiración en los planes estratégicos de la empresa. Pero, se puede inferir de su atenta lectura, que su enfoque es parcial, en cuanto que se tendría la participación de directivos y empleados, más no se tiene en cuenta la vinculación de los demás grupos de interés en el proceso de diseño de la estrategia y sus consecuentes planes de acción, con lo que se mantiene la visión tradicional de un pensamiento lineal, con el privilegio y supremacía de la percepción de los directivos y dueños, dejando para segundo plano la concepción de los demás *stakeholders*, razón que explica el fracaso del sistema empresarial tradicional que se ha estudiado y criticado a lo largo de este trabajo, respecto de contribuir a solucionar los problemas más apremiantes de la sociedad, y en general de tener en la cuenta las expectativas de todos los participantes en las relaciones e interacciones con la empresa y por las cuales necesariamente se ven afectados.

Este comentario y apreciación se corrobora con el contenido del capítulo “Metodología” del manual de balance social, según el cual, como herramienta de gestión ha de seguir unos pasos, entre los cuales está: la estructuración de un plan estratégico y un plan social, previa realización de un diagnóstico, que plantee unos objetivos sociales, se asignen unas responsabilidades y un plan de acción. Adicionalmente se contempla, la necesidad de capacitar el equipo de trabajo en materia de responsabilidad social; la posibilidad de

adaptación del modelo de balance social al contexto de la empresa; el diseño de flujos de información; y, el análisis de la información.

Como guía flexible para que cada empresa pueda reportar sobre responsabilidad social -como es su pretensión-, el documento que analizamos es un excelente instrumento que ha de servirle a todos los *stakeholders* en el proceso de evaluación en la materia. Es necesario que las empresas y la academia misma, estructuren unos soportes teóricos de mayor profundidad acerca de la razón de ser del balance social. Así, por ejemplo, se lograría una útil reflexión acerca de la filosofía de la responsabilidad social, qué fundamentos teóricos y paradigmas la soportan. Si se reconoce y acepta que la linealidad y el mecanicismo son un paradigma que ya no aplica, por las nuevas circunstancias en que se desarrolla el sistema empresarial y, si se conocen y aceptan los conceptos de la teoría de la complejidad y la teoría de sistemas -de aplicación necesaria y conveniente en materia de responsabilidad social- buena parte de este trabajo supliría las carencias reveladas.

En un trabajo académico más elaborado, en cuanto que incluye elementos de otros países, especialmente Francia, E.U. y España, y tiene más elementos teóricos, Vieira Salazar (1996, p.15.) expone inicialmente que el balance social es un instrumento de medición de la responsabilidad social de la empresa tomándola como un sistema integrado, con un horizonte de tiempo determinado y, con el fin último de la toma de decisiones en los tópicos que atañen sobre lo social, pasando a interpretar que se precisa una concepción teórica sustentada en fuentes científicas y doctrinales, que contemplen el concepto de Responsabilidad Social en las nuevas organizaciones socioeconómicas modernas, sugerencia que quizá pueda encontrar eco y satisfacción mediante nuestro presente trabajo. Después de un cuidadoso análisis de los antecedentes del balance social y de sus definiciones más representativas. Vieira (1996, p.26) concluye que el balance social es una técnica de gestión empresarial, que permite la evaluación del cumplimiento de la responsabilidad social y la toma de decisiones sobre planes de inversión social, en un lapso determinado, frente a objetivos trazados previamente, concepto ambicioso que coincide en alto grado sobre nuestra percepción al principio de este apartado, en cuanto que el balance

social es para nosotros el instrumento típico e idóneo para evaluar la responsabilidad social empresarial, pero nos parece que amarrar su función a unos planes de inversión social podría limitar la cobertura y posibilidades de la técnica misma, más aún si se le toma como técnica de gestión empresarial, en el sentido que no siempre será válido, posible y/o necesario decidir o efectuar planes de inversión social. En su investigación Vieira toma "Balances Sociales" preparados por algunas empresas, encontrando que la mayoría adoptan el modelo de la ANDI, pero advierte que se nota la ausencia de un plan metodológico detallado, presentando información sobre inversión social, lo que podría insinuar falta de conocimiento en Responsabilidad Social. Además, encuentra la no aplicación de algunos ítems del modelo ANDI y el uso de ciertos conceptos que no contiene el mismo, aspectos que considera para los ajustes que materializan su trabajo.

Posteriormente Vieira configura su propuesta mejorada de Balance Social, previa inclusión de algunos valiosos elementos éticos, para el análisis –muy somero y breve por cierto- sobre la imputación o no de la responsabilidad de la empresa, asunto que debió tratarse en forma amplia y contundente, lo que hubiera conducido a una diáfana atribución de responsabilidad del ente económico, máxime que su objeto de investigación –el balance social- representa el mecanismo de evaluación de la responsabilidad social empresarial, como se ha reiterado.

Los reportes, procedimientos, normas y teoría general, que rigen e inspiran todo lo relacionado con el balance social, hacen parte de la Contabilidad Social y, esta última es el conjunto de conocimientos que pretende dar cuenta sobre las relaciones e interacciones que la empresa ha establecido con: el medio ambiente, los trabajadores y sus condiciones, clientes y proveedores, las comunidades locales, las autoridades, la ciudadanía, y en general con todos aquellos grupos o personas que pueden afectarse con sus actuaciones. Los reportes o informes que resultan de la Contabilidad Social pueden asumir diversos nombres. El más conocido y aceptado hasta ahora es, el de balance social. Otros son: *corporate social reporting*, auditorías sociales, informes éticos, informes sobre valores, informe o memoria social, triple balance o, auditoría ética.

Bajo este esquema, la Contabilidad Social tiene un carácter más avanzado que el balance social, centrando su atención en las tres dimensiones en que opera la empresa, esto es, la económica, la medioambiental y la social; considerando que su trabajo es un proceso organizado y sistémico, en que se establecen unos pasos a saber: 1. su significado; 2. objetivos; 3. *stakeholders;* 4. indicadores y metas; 5. registros informativos; 6. informes; 7. verificaciones y auditoría; 8. publicaciones.

La Contabilidad Social efectúa un análisis permanente de las normas locales, nacionales e internacionales, de las tres dimensiones mencionadas, manteniéndose al tanto de desarrollos novedosos y propuestas como el Pacto Global (…sección 5.1…), CERES (*Coalition for Environmentally Responsable Economies)* con su *Global Reporting Iniciative*, SA 8000, AA 1000 (*Account Ability* 1000), etc. Sobre el pacto global y SA 8000 hacemos referencia en otro lugar de este trabajo (…sección 5.3.2…); en cuanto a AA 1000, es una norma que permite medir los resultados sociales y éticos de las empresas con arreglo a criterios objetivos, publicada en noviembre de 1999 por el Institute of Social and Ethical Accountability, en el Reino Unido; y el *Global Reporting Iniciative* (GRI), iniciativa de 1997, es considerado un intento sólido y coherente para dar respuesta operativa a la voluntad de articular de manera ordenada los avances de las empresas en las tres dimensiones (económica, medioambiental y social), además cuenta con el apoyo de las Naciones Unidas; así, los diferentes grupos de interés pueden adoptar decisiones debidamente informadas cuando interactúan con la empresa. El GRI obliga para las empresas europeas que cotizan en bolsa y tienen más de 500 empleados.

Es importante anotar que actualmente se ha venido ventilando la posibilidad de estructurar como norma ISO la responsabilidad social empresarial. El Grupo Asesor en Responsabilidad Social, fundado en el año 2002 por la Junta Directiva en Asuntos Técnicos ISO, tuvo como encargo determinar si era viable y deseable un desarrollo ISO en el campo de la Reponsabilidad Social Empresarial. El grupo produjo en abril de 2004, el documento *"Working Report on Social Responsabiliy"*, el cual a través de tres secciones da cuenta de su encargo. La primera de ellas, denominada "Conceptos básicos: de qué hablamos cuando

nos referimos a Responsabilidad Social", aborda los antecedentes del concepto, define términos clave en materia de RSE, analiza los intereses y expectativas de la sociedad y, expone sobre la voluntariedad u obligatoriedad del tema. La segunda sección especifica sobre la estandarización de la RSE, sus requerimientos, necesidad, beneficios y sus impactos a nivel internacional; y, la última sección, trata sobre la capacidad de la ISO para emprender el trabajo en el área de la Responsabilidad Social. La comisión sugiere que las empresas debieran implantar procesos de gestión de calidad y ambiental, al estilo de las normas ISO 9000 y 14000.

Hemos analizado con detalle los aspectos básicos de la responsabilidad social empresarial. Los antecedentes nos permitieron entender el origen y evolución del movimiento y perspectiva, que pretende asignarle responsabilidad a la empresa frente a todos los grupos de interés. Con base en unos criterios mínimos examinamos y evaluamos unos conceptos de responsabilidad social empresarial, con el fin de construir una definición que satisfaga los criterios enunciados y nos permitiera estudiar con profundidad los componentes que deben integrar el concepto de RSE.

Como quedó expuesto en este capítulo, la responsabilidad social empresarial ha ido evolucionando a lo largo de un siglo. Esto significa que la RSE no tuvo la fuerza –ni teórica, ni práctica- para enfrentar el portentoso paradigma tradicional de la rentabilidad y el crecimiento que siguieron las empresas y los empresarios. Los resultados evidentes de esta visión empresarial descansan en unas bases filosóficas lineales, mecanicistas o reduccionistas, al creer que los resultados son previsibles y controlables; que la empresa se puede asimilar a una máquina para producir utilidades y; que la interpretación del mundo empresarial era simple y se podìa reducir a unas cuantas variables, cuyo conocimiento sería fundamental para el logro de los fines. El siguiente capítulo estudia con más cuidado esta perspectiva y da los elementos novedosos de su paradigma alternativo: la complejidad.

6. PARADIGMAS Y PERSPECTIVAS FILOSÓFICAS

6.1. EL PARADIGMA LINEAL, MECANICISTA Y REDUCCIONISTA.

> "Dividid al género humano en veinte partes; diecinueve estarán formadas por trabajadores que no sabrán nunca que existió Locke. De los restantes, ¿Cuántos hombre se dedican a la lectura? Y entre los que leen, veinte leen novelas y uno solo estudia filosofía. El número de los que piensan es muy reducido y además nos se preocupan de turbar al mundo"[152].
>
> Voltaire.

Cuenta la historia que antes de la era cristiana los pensadores conocidos como los siete sabios influyeron enormemente sobre muchos políticos y gobernantes, entre aquellos Tales de Mileto, y Solón, exitosos en los negocios, quienes iniciaron prácticamente la Filosofía.

Más adelante las ideas de Pitágoras y Parménides sirvieron para que la Filosofía Griega sentara sus bases. Los sofistas como Protágoras y Gorgias, con el materialismo aplicado a la vida diaria, difundieron la filosofía, pero sus opiniones fueron criticadas no sólo por el Estado, sino por Sócrates, cuyas enseñanzas dieron origen a la mayoría de las escuelas de filosofía moral griegas; también fueron criticados por Platón y Aristóteles. (Breve Historia de Filosofía Griega en: http://www.filosofía.net/materiales/rec/griega.htm).

A partir del siglo VI a.c. los filósofos griegos teorizaron ampliamente sobre la conducta moral, desarrollándose así la ética como filosofía. Escudriñar los remotos orígenes de la RSE nos lleva a "Diálogos" y "La República" en que Platón examina la justicia del Estado y del individuo. El cristianismo y el islamismo medieval fueron fuertemente influidos por las ideas platónicas. Para Platón era la polis y no el individuo el sujeto de la moral, la

[152] VOLTAIRE. Cartas filosóficas. Madrid: Altamira, 1983. p.69

virtud no puede lograrla el ser humano sino que el Estado lo debe orientar hacia fines morales. La ética en su origen aparece subordinada a la política.

Según Aristóteles, la moral forma parte de la ciencia de la política, porque la vida individual solo puede cumplirse dentro de la polis y ésta la determina. El fin de la ética y de la política es la felicidad, suprema justificación de la vida del ser humano. En torno a esta idea del fin último construye el sistema ético. La ética Aristotélica es una ética de la virtud y la práctica de esta lleva a la felicidad, como lo expone en "Ética a Nicómaco", donde las virtudes morales son hábitos de acción que se ajustan al término medio, el principio de moderación y, han de ser flexibles debido a las diferencias entre la gente y a otros factores condicionantes. El término medio es el estado virtuoso entre los dos extremos de exceso e insuficiencia, por ejemplo:

> El que se excede en la osadía en las cosas que son de temer, es temerario. En ocasiones el temerario parece ser incluso un fanfarrón y simulador de la valentía. Lo que el valiente es realmente con relación a las cosas temibles, este otro quiere parecerlo, y hasta donde es posible imita al primero. (…)" "…El que se excede en el temer es cobarde. Teme lo que no debe y como no debe, con todas las demás disposiciones viciosas concomitantes. Peca también por defecto en la osadía; pero es más conspicuo por su exceso de miedo en las situaciones aflictivas. El cobarde raya en la desesperación, porque de todo teme y el valiente al contrario, porque al osar es indicio de la buena esperanza. (…)". "…La valentía es el término medio en las cosas que inspiran osadía o temor en las condiciones dichas y las cuales cosas afronta y sufre el valiente porque el hacerlo es noble, y afrentoso el dejarlo de hacer. (…)[153].

Tratar la física platónica es presenciar la teoría de las ideas mientras que tratar la física aristotélica es abordar una teología. En ambos casos, la naturaleza está separada de su principio de explicación, mientras que el epicureismo y el estoicismo lo hallaron en la naturaleza, el primero apartando a Dios y el segundo integrándolo. (Gagin: 2003.p.80)

[153] ARISTÓTELES. Ética Nicomaquea. Ediciones Universales. Bogotá. 1995. p. 67

En 1620 se publica Novum organum de Francis Bacon, con la aspiración de objetar y reemplazar las ideas filosóficas de Aristóteles, al proponer un nuevo método de investigación de la naturaleza, basada en la experiencia y la inducción. Expone la teoría de los "ídolos", 130 proposiciones que representan las tendencias del intelecto humano que dan lugar a los errores y a los prejuicios y, que ocultan el verdadero saber. Ídolos que clasifica en cuatro grupos, siendo los más importantes los ídolos de la tribu, por los cuales se cree que las cosas existen en un grado de orden y de igualdad mayor del que en realidad tienen o cuando nos resistimos al cambio. Procede luego Bacon a describir su método inductivo, tratando de construir un saber, estableciendo las reglas que ha de seguir la experimentación, para que la observación empírica sea rigurosa y permita escalonadamente la formulación de unos axiomas intermedios y luego unos principios más generales, siendo fundamental inicialmente, confrontar los hechos que se observan por medio de unas tablas que aseguren un orden a la experimentación.

Descartes comparte la concepción mecanicista y determinista del mundo material existente en la ciencia clásica, donde no quedaba lugar alguna para la subjetividad; donde la libertad del ser humano sólo podía salvaguardarse sustrayendo el alma del mundo de la necesidad mecanicista, y esto exigía situarla como una esfera independiente y autónoma de la materia, dualidad alma-cuerpo que se constituye en la esencia cartesiana. Tal como lo interpreta Capra, Descartes creó el método del pensamiento analítico, que consiste en desmenuzar los fenómenos complejos en partes, para comprender, desde éstas, el funcionamiento del todo, con soporte en una visión de la naturaleza con dos reinos independientes: la mente y la materia. (Capra, 1998). En efecto, Descartes sentencia en su obra "Discurso del método", los preceptos que sigue su lógica:

> El primero era no aceptar como verdadera ninguna cosa que no conociese con evidencia que lo era, es decir, evitar cuidadosamente la precipitación y la prevención, y no comprender en mis juicios nada más que aquello que se presentase tan clara y distintamente a mi espíritu que no tuviese ocasión alguna de ponerlo en duda.
> El segundo, dividir cada una de las dificultades que examinase, en tantas partes como fuera posible y como requiriese su mejor solución.

> El tercero, conducir por orden mis pensamientos, comenzando por los objetos más sencillos y más fáciles de conocer, para ascender poco a poco, como por grados, hasta el conocimiento de los más compuestos, e incluso suponiendo un orden entre los que no se preceden naturalmente.
>
> Y el último, hacer en todo enumeraciones tan completas y revisiones tan generales que adquiriese la seguridad de no omitir nada.[154]

Las concepciones Cartesianas, unidas a la mecánica Newtoniana completan el logro de la ciencia de siglo XVII. Newton usó el cálculo para describir todos los posibles movimientos de cuerpos sólidos en términos de una serie de ecuaciones diferenciales, conocidas desde entonces como las ecuaciones newtonianas del movimiento, hecho resaltado por Einsten como hito en el pensamiento del ser humano. Estas ecuaciones se convirtieron en los cimientos matemáticos del paradigma mecanicista, en cuanto que todo lo que acontecía tenía una causa y originaba un efecto definido, con lo que el futuro de cualquier parte del sistema era predecible, si se conociese en detalle su estado inicial.

Según Capra, la situación cambió en el siglo XVIII con la presencia científica, literaria o filosófica de personajes como Lavoisier, Julien de La Mettrie, William Blake, Goethe y hasta el mismo Kant, quien podría ser considerado el primero en usar el término autoorganizador, para definir la naturaleza de los organismos vivos.

Por su parte, Kant no sólo rechaza la idea de la felicidad, sino en general la idea del bien y reemplaza la ética del bien por la ética del deber, así, no es el concepto del bien lo que determina la ley moral y la hace posible, sino al contrario, es la ley moral lo que determina el concepto del bien y lo hace posible.

La empresa capitalista trae una herencia filosófica reduccionista, mecanicista y lineal desde cuando Galileo, Kepler, Descartes y Newton, promovieron las leyes de la mecánica celeste y las coordenadas cartesianas, dando la sensación de que todo se podía describir en términos matemáticos o mecánicos. Así, todos los problemas se redujeron a la sencillez;

[154] DESCARTES, René. Discurso del método. Madrid: Altamira, 1984. p.64

reduccionismo que ve la naturaleza como la vería un relojero, desarmando y descomponiendo en dientes, palancas, resortes y engranajes, y pudiéndose armar a partir de esas partes. Por el reduccionismo la naturaleza se puede armar y desarmar de la misma manera (Briggs y Peat, 2001, p.21-22). Tal como lo advierte Noguera: "Las relaciones entre el hombre reducido a sujeto y el mundo reducido a objeto, que hemos dicho ya, son relaciones de tipo instrumental, con arreglo a unos fines determinados, se convierten en el prototipo de toda relación. El éxito económico y político del capitalismo burgués, se convierte en el modelo del éxito, gracias a la concepción utilitaria del mundo expresado únicamente en términos de explotación y producción"[155].

La realidad empresarial es otra diferente a la que se creía: un mundo no lineal, donde la predicción es práctica y teóricamente imposible, esa no linealidad ha despedazado el sueño reduccionista. Las técnicas empresariales para la planificación han sido tradicionalmente lineales: aumentar publicidad incrementará las ventas; vender más elevará los resultados favorables; o con base en el pasado se hacen proyecciones para el futuro. Tales modelos lineales son poco confiables para las predicciones, a menudo los pronósticos no funcionan. Las variables presentan comportamiento diferentes a los previstos, surge el caos y los modelos fallan porque no ha habido un enfoque sistémico apropiado. "El reduccionismo implicaba la simplista visión del caos manifiesta en el sueño de Laplace acerca de una fórmula universal. El caos era meramente una complejidad tan grande que en la práctica los científicos no podían desentrañarla, pero estaban seguros de que en principio un día serían capaces de hacerlo. Cuando llegara ese día no habría caos, por así decirlo, sólo las leyes de Newton. Era una idea cautivante…"[156].

Capra, con formación científica de Físico, nos advierte con claridad y agudeza filosófica, la influencia y predominio del modelo lineal y mecanicista, lo que condujo necesariamente al enfoque reduccionista para la interpretación del mundo y sus fenómenos:

> Desde el siglo XVII, la Física ha sido el ejemplo más evidente de una ciencia exacta y un ejemplo para las demás ciencias. Durante dos siglos y medio los físicos han utilizado una

[155] NOGUERA, Patricia. El paradigma tecnológico y la ética ambiental. En Textos & Contextos. Manizales, 2003, p.8 Nº.20
[156] BRIGGS y PEAT. Espejo y reflejo. Barcelona: Gedisa Editorial. 2001. p. 21,22.

> visión mecanicista del mundo para desarrollar y perfeccionar la estructura conceptual conocida por el nombre de física clásica. Basando sus ideas en la teoría matemática de Isaac Newton, en la filosofía cartesiana, y en la metodología científica preconizada por Francis Bacon, las han desarrollado de acuerdo con un concepto de la realidad que predominó durante los siglos XVII, XVIII y XIX. En su opinión, la materia constituía la base de toda existencia y el mundo material se concebía como un gran número de objetos separados ensamblados a una gran máquina. Creían que la máquina cósmica, al igual que las fabricadas por el hombre, estaba formada por componentes elementales; por consiguiente, el complejo significado de los fenómenos naturales se podía deducir reduciéndolos a sus partes constitutivas básicas y descubriendo los mecanismos que los ponen en funcionamiento. Esta teoría, llamada reduccionismo, se halla tan arraigada en nuestra cultura que frecuentemente se la identifica con el método científico.[157]

El análisis del paradigma lineal, mecanicista y reduccionista, herencia de la filosofía tradicional y tan antigua como el pensamiento y la escritura, en la que han participado los grandes pensadores de la humanidad, desde los más antiguos hasta los modernos, desde Homero, Sócrates, Platón, Aristóteles, hasta Bacon, Newton, Descartes o Kant, nos permite entender que el mundo de la vida es una caja de sorpresas, pues no obstante la claridad mental y la sabiduría de estos grandes hombres, la vida no ha podido aún ser interpretada acertadamente. Hoy estamos descubriendo nuevas cosas, con verdades que nos permiten insinuar que la aventura del conocimiento sigue su curso, que aún no se ha acabado, que se precisan las rectificaciones. Es cuando se abona el terreno para nuevas perspectivas, o para reforzar y redescubrir enfoques acallados en el pasado, en este contexto surge el paradigma de la complejidad.

[157] CAPRA, Fritjof. El Punto Crucial. Buenos Aires: Editorial Troquel, 1998. p. 51.

6.2 EL PARADIGMA DE LA COMPLEJIDAD

La ciencia es un diálogo con la naturaleza: un diálogo cuyas peripecias han sido imprevisibles[158].

Ilya Prigogine

En esta sección se abordan los conceptos básicos que componen la complejidad como nuevo paradigma, con tendencia a detenernos en los autores más representativos del nuevo paradigma y en los asuntos que tengan relación con las organizaciones económicas y el comportamiento de los dirigentes.

La teoría de la complejidad incluye temas de la teoría general de sistemas, vida artificial, autómatas celulares, caos, valles de atracción en redes neurales, criticalidad, computación evolucionaria, algoritmos genéticos, fractales, computación paralela, sistemas autoorganizantes, sistemas adoptivos compartamentalizados, sistemas dinámicos, inteligencia artificial o complejidad en biología. Sólo haremos unas acotaciones que nos permitan entender por qué la responsabilidad social empresarial debe moverse en las arenas de la complejidad, como identificación de un mundo y de unas ideas que ya no nos sirven en nuestra realidad: el mundo de la linealidad; y, el reconocimiento y aproximación a un mundo y unas ideas presentes, o sea, la complejidad.

Con su libro “La trama de la vida”, Fritjof Capra se propuso sintetizar los conceptos y nuevos descubrimientos para la comprensión de los complejos y altamente integradores sistemas de vida, contemplada como cambio de paradigmas, desde una concepción del mundo mecanicista hacia una ecológica, lo que denomina Ecología Profunda, por la escuela filosófica fundada por Arne Naess, un nuevo paradigma. En su análisis Capra destaca la importancia de los temas medioambientales y la necesidad de tratar los problemas de nuestro tiempo sistémicamente (pobreza, extinción de animales y plantas, escasez de recursos, crecimiento poblacional, deterioro medioambiental, violencia) habida cuenta de

[158] PRIGOGINE, Ilya. El fin de las certidumbres. Bogotá: Ediciones, 1990. p.167

su interconexión e interdependencia. El cambio de visión en la ciencia y la visión, según Capra, sería un cambio de paradigma tan radical como la revolución copernicana, citando a Thomas Kuhn para quien paradigma científico es una constelación de logros-conceptos, valores, técnicas,etc.-compartidos por una comunidad científica y usados por ésta para definir problemas y soluciones legítmos (Capra, 1995). En efecto, Kuhn expresa:

> …la característica esencial de las revoluciones científicas es su alteración del conocimiento de la naturaleza intrínseco al lenguaje mismo, y por tanto anterior a todo lo que puede ser completamente descriptible como una descripción o una generalización, científica o de la vida diaria. Para introducir en la ciencia el vacío o el movimiento lineal infinito se requerían informes observacionales que sólo podían formularse alterando el lenguaje con el que se describía la naturaleza. Hasta que ocurrieron esos cambios el mismo lenguaje resistía la invención e introducción de las codiciadas teoría nuevas. Considero que lo que indujo a Planck a cambiar "elemento" y "resonador" por "cuanto" y "oscilador" fue esta resistencia opuesta por el lenguaje. La violación o distorsión de un lenguaje científico que previamente no era problemático es la piedra de toque de un cambio revolucionario[159].

Al explicar su percepción, Capra expresa: "La ecología profunda no separa a los humanos –ni a ninguna otra cosa- del entorno natural. Ve el mundo, no como una colección de objetos aislados, sino como una red de fenómenos fundamentalmente interconectados e interdependientes. La ecología profunda reconoce el valor intrínseco de todos los seres vivos y ve a los humanos como una mera hebra de la trama de la vida"[160]. Pero no es tener sólo una nueva percepción, sino también una expansión en nuestros valores; en nuestro pensamiento pasando de los racional a lo intuitivo, de lo analítico a lo sintético, de lo reduccionista a lo holístico, de lo lineal a lo no lineal; y, en nuestros valores, de la expansión a la conservación, de la competición a la cooperación, de la cantidad a la calidad, de la dominación a la asociación. Para Capra las ideas de los biólogos organicistas durante la primera mitad del siglo XX contribuyeron a una nueva manera de pensar, "el pensamiento sistémico", con conectividad, relaciones y contexto, donde propiedades esenciales de un organismo o sistema viviente, son propiedades del todo que ninguna de las partes posee; que emergen de las interacciones y

[159] KUHN, Thomas. ¿Qué son las revoluciones científicas? y otros ensayos. Barcelona: Paidos. 1989. p.92
[160] CAPRA, Fritjof. La trama de la vida. Barcelona: Anagrama, 1998. p.29

relaciones entre las partes; propiedades que son destruidas si el sistema se disecciona, ya sea física o teóricamente, en elementos aislados. Así, el pensamiento sistémico fue una profunda revolución en la historia del pensamiento científico occidental. (Capra, 1998).

Capra trae a colación a Ernst Haeckel, quien por 1866 definió ecología como "la ciencia de las relaciones entre el organismo y el mundo exterior que le rodea" y que para él es el estudio de las relaciones que vinculan a todos los miembros de este Hogar Tierra. Luego menciona a A.G.Tansley quien acuñó el término "ecosistema", entendido hoy como "comunidad de organismos y su entorno físico, interactuando como una unidad ecológica", para mencionar que en los años setenta del siglo XX James Lovelock y Linn Margulis desarrollan la teoría Gaia, sobre la tierra como ser viviente. En efecto, para estos autores:

> Gaia, es la Tierra vista como un sistema singular, una entidad viva, en la que, como ocurre con otros organismos vivos, su composición química y su temperatura se autorregulan de acuerdo con el estado más favorable para la vida. (…) Gaia es un sistema en evolución, compuesto por todas las cosas vivas y la superficie de su medio ambiente –los océanos, la atmósfera y las rocas-, ambas partes emparejadas firmemente e indivisibles. Es un dominio emergente, un sistema que ha surgido de la interacción recíproca de los organismos y su entorno, a través de los eones de vida sobre la tierra. En este sistema, la autorregulación del clima y la composición química son totalmente automáticas. La autorregulación se produce al evolucionar el sistema. Ningún tipo de proyecto, plan o teleología (propósito en la naturaleza) están implicados[161].

Por su parte, Lynn Margulis, en oposición a los darwinistas que sólo veían la competencia en la naturaleza, plantea que la vida no conquistó el globo con combates, sino con alianzas, marcando nuevas contribuciones para el cambio de paradigmas, en el sentido de asimilar la cooperación y la interdependencia como aspectos centrales de la evolución y la supervivencia. Margulis plantea en su obra "Microcosmos", escrita con Dorion Sagan, que la tierra podría sobrevivir a la desaparición de las personas, mientras que los humanos no podríamos persistir separados de los microorganismos, en cuanto que una guerra nuclear no

[161] LOVELOCK, James. Gaia: una ciencia para curar el planeta. Barcelona: Integral, 1992. p.11

podría acabar con las bacterias, en virtud a su resistencia; reiteran además que su pensamiento es contrario a la visión neodarwiniana de la evolución como un conflicto absoluto en el que sólo sobreviven los más fuertes, siendo la suya una visión interactiva y simbiótica de la historia de la vida en la tierra; incluso, tienen una percepción más amplia: "Como ha quedado simbolizado por la caída del muro de Berlín y el final de la guerra fría, parece ilógico no querer aplicar las lecciones de la evolución y la ecología al reino terrenal de lo humano y lo político. La vida es algo más que un simple juego mortal en que engañar y matar aseguran la inyección del gen más espabilado a la siguiente generación; es también una unión simbiótica y cooperativa que permite triunfar a los que se asocian"[162]. Apuntan los autores de "Microcosmos" que el autocentrismo humano y la sobrepoblación del planeta han causado una catástrofe ecológica a gran escala y la mayor amenaza sobre la misma especie, estimulada por una perspectiva religiosa tradicional por la cual el ser humano es algo distinto, único y superior a las demás especies, percepción también darwiniana, así no sea religiosa, actitud de arrogancia ecológica, contraria a la que ellos proponen en Microcosmos, la cual es ecología profunda, como actitud de humildad ecológica. En el capítulo 12 "El hombre egocéntrico", dicen:

> … el homo sapiens no representa el pináculo del progreso. Aquellos que hablan en nombre del interés especial de la humanidad no aciertan a ver lo interdependiente que es la vida en la tierra. No se puede tener una visión equilibrada de la historia de la evolución si se la considera únicamente como una preparación para el ser humano. El ochenta por cien de la historia de la vida corresponde a los microorganismos. Nosotros somos recombinaciones de los procesos metabólicos de las bacterias consumidoras de oxígeno y de otras formas que aparecieron durante la acumulación de oxígeno atmosférico hace unos 200 millones de años. Vestigios de bacterias con un DNA que los especialistas en biología molecular han considerado como extremamente similar al de las bacterias de vida libre se dividen en forma de mitocondrias en el interior de las células con núcleo de la gente mientras se leen estas líneas.[163]

[162] MARGULIS, L. y SAGAN D. Microcosmos. Barcelona: Tusquets, 1995. p.20
[163] MARGULIS, L. y SAGAN D. Microcosmos. Barcelona: Tusquets, 1995. p.213

Capra caracteriza el pensamiento sistémico con varios criterios: el cambio de las partes al todo; la habilidad para focalizar la atención alternativamente en distintos niveles sistémicos, con fenómenos que tienen cualidades que no poseen niveles inferiores; las propiedades de las partes no son propiedades intrínsecas y sólo pueden entenderse desde el contexto del todo mayor; y, no hay partes en absoluto, parte es un patrón dentro de una inseparable red de relaciones; apuntando que en el nuevo paradigma se admite que todos los conceptos y teorías científicas son limitados y aproximados, siendo imposible para la ciencia una comprensión completa y definitiva (Capra, 1998).

Capra alude a Ludwing von Bertalanffy, biólogo que unió sus esfuerzos académicos sobre sistemas a un grupo de científicos y filósofos en Viena, pretendiendo reemplazar los fundamentos mecanicistas de la ciencia por una visión holística. El legado de Bertalanffy para la ciencia es indudable en cuanto que todo análisis científico teórico debe acudir al enfoque de sistemas; lo que para Kuhn era paradigmas, para Bertalanffy es perspectivas, tal como él mismo apunta: "La máxima segunda del Discoursi de la Méthode" cartesiano era "descomponer cada cuestión en tantos elementos simples como fuera posible". Esto, formulado también por Galileo como el método "resolutivo" ha sido el "paradigma" conceptual de la ciencia desde sus orígenes hasta el trabajo experimental que se realiza en los laboratorios actualmente: resolver y reducir los fenómenos complejos en procesos y partes elementales"[164]. Paradigma que funcionó cuando los eventos se dejaban descomponer y eran pocas variables, posibilitando el éxito de la física y la tecnología, pero no se podían resolver problemas de muchas variables. Con el término "teoría general de sistemas" pretende un alcance y un significado de universalismo, y en todo caso crear un nuevo paradigma y, los enfoques de sistemas incluyen la teoría general de sistemas, la cibernética, la teoría de autómatas, la de la información, la del control, la de conjuntos, la de grafos y redes, la de juegos y decisiones, las matemáticas relacionales, la computarización y simulación, etc. Bertalanffy al referirse al impacto del enfoque sistémico en la filosofía, expresa:

[164] BERTALANFFY, Ludwing. Perspectivas en la teoría general de sistemas. España: Alianza. 1980. p.138

> Hay, una filosofía de sistemas, una reorientación del pensamiento y de la concepción del mundo como consecuencia de introducir la noción de "sistema" como nuevo paradigma científico (en contraste con el paradigma lineal-causal analítico y mecanicista de la ciencia tradicional). Como ocurre con toda teoría científica de amplias miras, la teoría general de sistemas tiene aspectos "metacientíficos" o filosóficos. El concepto de "sistema" constituye un nuevo paradigma o, para emplear la terminología del presente autor, "una nueva filosofía de la naturaleza", que frente a las "leyes ciegas del universo" de la cosmovisión". (…) Frente al reduccionismo y las teorías que afirman que la realidad "no es nada más que" un montón de partículas físicas, genes, reflejos, impulsos, o cualquier otra cosa), nosotros consideramos la ciencia como de las "perspectivas" que el hombre, con su dotación y esclavitud biológica, cultural y lingüística, ha creado con el fin de habérselas con el universo al que ha sido arrojado, o mejor dicho, al que se ha adaptado en virtud de la evolución y la historia.[165]

Capra al referirse al tema de la autoorganización, acude a Ilya Prigogine, quien con su teoría de las estructuras disipativas describe detalladamente los sistemas autoorganizados, o sea la aparición espontánea de nuevas estructuras y nuevos modos de comportamiento en sistemas lejos del equilibrio, caracterizada por bucles de realimentación internos y descrita matemáticamente en términos de ecuaciones no lineales (Capra, 1998, p.103).

El mismo Prigogine en su obra "El fin de las certidumbres" considera que en los últimos años ha surgido la ciencia de la física de los procesos de no equilibrio, la cual condujo a conceptos como auto-organización y estructuras disipativas, donde el concepto de lo predecible se ha derrumbado, manifestando: "La cuestión del tiempo y el determinismo no se limita a las ciencias: está en el centro del pensamiento occidental desde el origen de lo que llamamos racionalidad y que situamos en la época presocrática. ¿Cómo concebir la creatividad humana o cómo pensar la ética en un mundo determinista? La interrogante traduce una tensión profunda en el seno de nuestra tradición, la que a la vez pretende promover un saber objetivo y afirmar el ideal humanista de responsabilidad y libertad"[166].

[165] BERTALANFFY, Ludwing. Perspectivas en la teoría general de sistemas. España: Alianza. 1980. p.154.
[166] PRIGOGINE, Ilya. El fin de las certidumbres. Bogotá: Ediciones, 1990. p.14

Prigogine considera que al contrario de quienes creen que arribamos a un tiempo de descubrir y saber todo, la aventura apenas comienza, con una ciencia que ya no se limita a situaciones simplificadas, idealizadas, sino que nos instala frente a la complejidad del mundo real, ciencia que permite que la creatividad humana se vivencie como expresión singular de un rasgo fundamental común en la naturaleza; así consigna su pensamiento:

> Hoy no tenemos temor de la hipótesis indeterminista. Es la consecuencia natural de la teoría moderna de la inestabilidad y el caos. Y otorga una significación física fundamental a la flecha del tiempo, sin la cual somos incapaces de entender los dos rasgos principales de la naturaleza: su unidad y su diversidad. La flecha del tiempo, común a todas las partes del universo, da testimonio de dicha unidad. Tu futuro es mi futuro, el futuro del sol y de cualquier otra estrella. En cuanto a la diversidad, piensa en el cuarto en que escribo: el aire, mezcla de gases, ha logrado un relativo equilibrio térmico y se encuentra en un estado de desorden molecular; pero también existen esas espléndidas flores arregladas por mi esposa, que son objetos alejados del equilibrio, objetos altamente organizados gracias a procesos irreversibles de no equilibrio. Ninguna formulación de las leyes de la física que ignore el papel constructivo del tiempo podrá jamás satisfacer nuestra necesidad de entender la naturaleza.[167]

Múltiples pasajes de las obras de Prigogine marcan la separación del viejo paradigma de la linealidad y el mecanicismo.Según el Nóbel vivimos en un universo en evolución y la física confirma nuestra experiencia de la temporalidad, siendo posible ahora entender la evolución como inestabilidad asociada con el caos y la no integralidad, donde se identifican sistemas que imponen una ruptura entre las descripciones individual y la de conjuntos. Y en la estadística la inestabilidad puede incorporarse en las leyes fundamentales; así las leyes de la naturaleza ya no tratan de certidumbres, sino de posibilidades, describiendo un mundo de movimientos irregulares, caóticos, más cerca de los atomistas antiguos que de Newton (Prigogine, 1990, p.168.)

Capra destina una apartado de su “trama de la vida” para referirse al concepto de “autopoiesis”, cuyos desarrollos científicos previos corresponden al científico chileno

[167] PRIGOGINE, Ilya. El fin de las certidumbres. Bogotá: Ediciones, 1990. p.61

Humberto Maturana, quien por la década de los años 1970 se unió a su exalumno Francisco Varela, creadores y exponentes de la "Teoría de Santiago", según Capra el primer marco conceptual científico coherente que verdaderamente supera la división cartesiana (Capra, 1998, p.188). Varela, coequipero de Maturana, habla del concepto de autopoiesis en su génesis y antecedentes en su libro "El fenómeno de la vida" así:

> …La autopoiesis ocupa en mi opinión un lugar privilegiado por haber anunciado de manera clara y explícita una tendencia que hoy es ya una configuración de fuerzas en muchos dominios el quehacer cultural.
>
> La tendencia a la que hago referencia, dicho rápidamente, es la desaparición del espacio intelectual y social que hace del conocer una representación mentalista y del hombre un agente racional. Es la desaparición de lo que Heidegger llama la época de la imagen del mundo y que puede también designarse como cartesianismo. Si la autopoiesis ha tenido influencia es porque supo alinearse con otro proyecto cuyo centro de interés es la capacidad interpretativa del ser vivo que concibe al hombre no como un agente que descubre el mundo, sino que lo constituye. Es lo que podemos llamar el giro ontológico de la modernidad, que hacia fines del siglo XX se perfila como un nuevo espacio de vida social y de pensamiento que ciertamente está cambiando progresivamente el rostro de la ciencia.[168]

Al explicar el término autopoiesis y su caracterización, Varela (2202, p.433) expone que:

1. Lo vivo hay llevarlo a su forma mínima, en la caracterización de la unidad viviente.
2. Además de considerar componentes materiales, la configuración es esencial.
3. Lo vivo es un mecanismo de constitución de su identidad como entidad material.
4. El proceso de identidad es circular; una red de producciones metabólicas que producen una membrana que hace posible la existencia misma de la red.
5. Toda interacción de la identidad autopoiética ocurre, no sólo en términos de su estructura físico-química, sino también como unidad organizada.
6. La identidad autopoiética hace posible la evolución a través de series reproductivas con variación estructural y conservación de la identidad

[168] VARELA, Francisco. El fenómeno de la vida. Madrid: Dolmen, 2002. p.420

Uno de los pioneros en la aplicación del pensamiento sistémico fue Gregory Bateson, quien además trabajó el concepto de cibernética en distintas áreas y desarrolló ampliamente el concepto de mente. En su obra “Espíritu y naturaleza” conceptúa que en la mayoría de personas existe una laguna muy extraña en su manera de pensar, derivada de la ausencia de ciertas herramientas del pensamiento, como presupuestos de la ciencia y de la vida, tales presupuestos los desarrolla en el capítulo “Todo escolar sabe…”, que se pueden sintetizar así:

1. La ciencia nunca prueba nada: La predicción no puede ser válida.
2. El mapa no es el territorio, y el nombre no es la cosa nombrada: la respuesta no está guiada por la distinción lógica entre el nombre y la cosa nombrada.
3. No hay experiencia objetiva: los objetos son creación mía, y mi experiencia de ellos es subjetiva, no objetiva.
4. Los procesos de formación de imágenes son inconcientes.
5. La división del universo percibido en partes y totalidades es conveniente y puede ser necesaria, pero ninguna necesidad determina de qué modo debe practicársela.
6. Podemos conocer lo genérico, pero lo específico escapa a nosotros.
7. Lo nuevo, para persistir, debe ser de tal suerte que dure más que sus alternativas.
8. Nada puede prevenir de la nada.
9. El número es diferente de la cantidad: la cantidad es siempre aproximada.
10. La cantidad no determina la pauta.
11. Para todos los objetos y experiencias hay una cantidad que tiene un valor óptimo. Por encima de esa cantidad, la variable se vuelve tóxica; por debajo de ella el ser humano siente privación.
12. Poseemos conocimiento escaso del sistema de mensajes que controla el crecimiento. Debe existir un sistema de interconexiones hasta ahora apenas estudiado.
13. La lógica es un modelo deficiente de la causa y el efecto. La lógica es un modelo incompleto de la causalidad.

14. La causalidad no opera hacia atrás: El pensamiento lineal progresivo siempre generará o bien la falacia teleológica (de que el fin determina el proceso), o bien el mito de alguna instancia sobrenatural de control.
15. El lenguaje sólo destaca uno de los aspectos de una interacción cualquiera: sea lo que fueren las cosas en su mundo pleromático y cosístico, sólo pueden ingresar en el mundo de las comunicaciones y del significado merced a sus nombres, sus cualidades y sus atributos.
16. Estabilidad y cambio, describen unas partes de nuestras descripciones (Bateson, 1997, p.39-73).

Luego en el capítulo 4 “Criterios del proceso espiritual”, Bateson plantea 6 criterios tales que, si cualquier agregado de fenómenos, cualquier sistema, los satisface a todos, tendremos un espíritu. Los criterios son:

1. Un espíritu es un agregado de partes o componentes interactuantes.
2. La interacción de las partes del espíritu es desencadenada por la diferencia (…)
3. El proceso espiritual requiere energía colateral.
4. El proceso espiritual requiere cadenas circulares(o más complejas aún) de determinación.
5. En todo proceso espiritual, los efectos de la diferencia deben considerarse como transformas (o sea, como versiones codificadas) de sucesos que los precedieron.
6. La descripción y clasificación de estos procesos de transformación revela una jerarquía de tipos lógicos inmanentes en el fenómeno[169].

En “El método: la naturaleza de la naturaleza”, Edgar Morín, uno de los científicos y filósofos a quien mejor se le identifica como destacado representante de la complejidad, construye el paradigma complejo con tres principios: recursividad organizacional, dialógico (neguentropía-entropía) y hologramático. Morín, como sus colegas de la no linealidad, intenta destronar la ciencia y la filosofía mecanicista. El paralelo siguiente nos muestra la percepción de Morin (1999, p.81):

[169] BATESON, Gregory. Espíritu y naturaleza. Buenos Aires: Amorrortu, 1997. p. 103-104

ANTES	AHORA
Kepler, Galileo, Copérnico, Newton, Laplace	
Universo frío, helado, esferas celestes	Caliente, nube ardiente
Movimientos perpetuos, orden, equilibrio	Movimientos irreversibles, desequilibrio
Centrado	Acéntrico, policéntrico, Orden y desorden
Universo reificado, creado, inalterable	Desreificado, devenir, transformación
Determinismo	Indeterminismo

Jesús Ibáñez, en su ensayo "Descubriendo las trampas de Dios", en Nuevos avances de la investigación social, al hablar del caos, recuerda la afirmación de Einstein "Dios no juega a los dados" y enseguida la réplica de Hawking "Dios no sólo juega a los dados, sino que a veces los arroja a donde no podemos verlos", porque pensaba en los agujeros negros; Ibáñez añade: "Efectivamente, Dios juega a los dados y hace trampas: juega con los dados cargados", explicando que la ciencia del caos se aplica a la meteorología, los ritmos cardíacos, el diagnóstico y tratamiento de enfermedades mentales, a los problemas astronómicos complejos, a la ecología, al análisis de las fluctuaciones en la bolsa, al estudio de la propagación de las epidemias, a la simulación por ordenador, a la circulación de la sangre, o el agua, o el aire, a la inteligencia artificial, en fin, a todo, basta que se mueva o cambie, pues lo que no se mueve, no es. Agrega Ibáñez que, en la ciencia del caos caben las investigaciones sobre no linearidad de Lorenz; los objetos fractales de Mandelbrot; los atractores extraños de Ruelle; la universidad de Feingenbaum; la nueva termodinámica de Shaw; etc., apuntando que la ciencia clásica ha trabajado siempre con sistemas de ecuaciones lineales, obtiene una nube de puntos, ajusta y llega a una línea, generalmente recta, donde la matemática lineal es la matemática de mundos sometidos a ley, es la matemática del comportamiento justo, recto, de allí el ajuste; pero la ley no se ajusta a la realidad, por eso es injusta; así, los sistemas son estables, tienden al equilibrio. Recuerda como Lorenz, investiga la imposibilidad de predecir el tiempo, en aplicación del efecto mariposa, como metáfora por la que pequeñas cosas pueden producir grandes efectos; con Mandelbrot comenta sobre el paso a la matemática fractal, con figuras infinitamente

fracturadas y con número fractal de dimensiones; figuras fractales con propiedad de autosemejanza: la misma figura aparece a todas a las escalas, con gran potencial creador, para significar el poder creador del caos.

Luego comenta sobre los atractores, advirtiendo sobre la obsesión de la ciencia clásica por el equilibrio y sólo conoce dos formas de atractor: el punto y la circunferencia; lo demás era azar, fue cuando Ruelle halló la forma fractal en los procesos de azar, llamándolos atractores extraños y que regulan los procesos turbulentos y caóticos. Respecto de Feigenbaum, Ibáñez resume que el camino del caos es monótono, pues una trayectoria lineal se bifurca en dos, luego en cuatro, ocho y luego estalla en caos, por lo que el científico se pregunta ¿qué pasa en la transición del orden al caos? Y la forma de la interfase, hallando una forma universal, donde todos los procesos siguen la misma pauta en el camino al caos; así, la universalidad de Feigenbaum es no sólo cualitativa sino cuantitativa, además de estructural, métrica; eje de la ciencia del caos. Ibáñez concluye su ensayo diciendo que:

> Caos no es desorden. Es lo que genera el orden; y lo mantiene en un medio caótico. Es la única garantía de supervivencia. La muerte es el único equilibrio estático: es regulada por un atractor extraño. La ciencia del caos pone al descubierto las trampas de Dios cuando juega a los dados. Produce en nosotros la ilusión de que sus jugadas –perfectamente calculadas- son aleatorias. Esa ilusión nos hace perder la partida. Por primera vez, gracias a la ciencia del caos, podemos empezar a ganar.[170]

Marx no habló de complejidad, ni de las teorías que hoy la conforman, pero estudió filosofía, se doctoró a los 23 años con una tesis que examinó el pensamiento de Demócrito y Epicuro, en su agitada y complicada existencia al ver bloqueada su actividad académica o periodística, sin embargo desde la época de sus manuscritos (1844) con sólo 26 años, ya podemos encontrar en él asomos de una filosofía – la complejidad- que 170 años después pretende develar los errores de una filosofía cargada de inconsistencias, y es lo que

[170] IBÁÑEZ, Jesús. Nuevos avances en la investigación social: la investigación social de segundo orden. Barcelona: 1998, Proyecto A. p.145.

podemos encontrar en su tercer manuscrito cuando considera que la creación es una representación muy difílmente eliminable de la conciencia del pueblo, ya que el ser por si mismo de la naturaleza y del hombre le resulta inconcebible porque contradice todos los hechos tangibles de la vida práctica; Marx, confirma su visión materialista al manifestar que con la Geognosia, que explica la constitución de la tierra, su desarrollo como proceso y autogénesis, la teoría de la creación de la tierra recibió un potente golpe (Marx, 1993, p.158).

"Espejo y reflejo" de Briggs y Peat, es uno de los textos que de mejor y más amplia manera nos explican la concepción filósfica del mundo antes y la realidad compleja del mundo. Para ellos, la mayor parte de nuestro mundo es no lineal y la predicción es imposible en la teoría y en la práctica, por lo que la no linealidad acabó con el sueño reduccionista (Briggs y Peat, 2001, p.24).

Sin embargo, la racionalidad impera en nuestro pensamiento y nos resistimos a entender la realidad, empeñándonos en mantener un paradigma que fue válido para unas épocas y circunstancias muy distintas a las de ahora. Según Briggs y Peat, los científicos clásicos creían que el azar y el caos que perturban ciertos sistemas, sólo podían provenir de contingencias aleatorias exteriores, pero, Poincaré destruyó esa cómoda imagen de la naturaleza cuando dudó impertinentemente de la estabilidad del sistema solar (Briggs y Peat, 2001, p.27)

En efecto, siempre han de aparecer las mentes que se alejan del pensamiento común y que tienen la claridad y el atrevimiento de identificar la verdad más allá de lo que parece: "… Poincaré reveló que el caos, o el potencial para el caos, es la esencia de un sistema no lineal, y que aún un sistema completamente determinado como los planetas en órbita podía tener resultados indeterminados. En cierto sentido había visto que la realimentación podía magnificar los efectos más pequeños. Había advertido que un sistema simple podía estallar en una perturbadora complejidad…"[171].

[171] BRIGGS y PEAT. Espejo y Reflejo. Barcelona: Gedisa Editorial. 2001. p.28

Con la racionalidad que nos legó Descartes y con la mecánica Newtoniana, hemos manejado no sólo nuestras vidas y nuestra cultura, sino que hemos aplicado y extendido tales ideas en nuestras interacciones diarias, así, desde nuestros puestos de trabajo en las empresas y organizaciones, nos guiamos con lo que siempre nos ha dado resultado, en una duplicación y reproducción de modelos que hemos recibido de nuestros antecesores y que igualmente nuestros sucesores aprenden y a su vez se transmite de generación en generación:

> En negocios y economía los modelos teóricos usados para la planificación han sido tradicionalmente lineales: si aumentamos la cantidad de vendedores, aumentaremos la cantidad de ventas, o tomemos la tasa de crecimiento de los últimos cinco años y proyectémosla para los próximos cinco años después de hacer las compensaciones por merma de población[172].

No obstante la realidad evidencia cada día fracasos, cierres de empresas, o por el contrario, incrementos sorprendentes, sin que nuestros modelos funcionen y sin que se cumplan nuestras metas, supuestamente planeadas de manera rigurosa y acertada. De acuerdo con los autores de Espejo y Reflejo, los modelos lineales son poco confiables para las predicciones, pues la población crece o se va a otra parte, compra por razones imprevistas y entonces las predicciones fracasan al no considerar la interacción total de los elementos de un sistema dinámico sensible, así, el desarrollo del modelo de sistemas ejemplifica el desplazamiento efectuado por la ciencia del caos y del orden, desde el reduccionismo cuantitativo hacia la apreciación holística y cualitativa de la dinámica (Briggs y Peat, 2001, p.176).

Briggs y Peat se apoyan nuevamente en Prigogine, a quien nos referimos directamente en otra parte, comoquiera que es fiel representante de las modernas teorías de la complejidad:

> Prigogine intenta extender la no linealidad hallada en la realidad de escala clásica de las mareas altas y los corazones palpitantes a la invisible escala cuántica, porque cree que la

[172] BRIGGS y PEAT. Espejo y Reflejo. Barcelona: Gedisa Editorial. 2001. p. 175

> irreversibilidad – y en consecuencia la flecha del tiempo- existe en todos los niveles. Para Prigogine, la no linealidad representa la creatividad del universo. A través de la no linealidad aspira a demostrar la fecundidad del caos cósmico. A través de la no linealidad y la irreversibilidad quiere inducirnos a pensar acerca del universo de una manera que será un reencantamiento de la naturaleza[173].

Aunque puede parecer temerario hablar de la necesidad de nuevas formas de pensar y hacer empresa, los cambios filosóficos que darían sustento a instituciones diferentes e integrales son palpables y conviven desde ya con nosotros. Según Capra el paradigma ecológico ya está presente en nuestras ciencias, nuestras actitudes, nuestros valores individuales y colectivos y en nuestros modelos de organización social (Capra, 1998, p.483)

Desde la complejidad se puede considerar que el tema que han denominado "nueva empresa", según Drucker, Hammer y Champy, Klinsberg, Nasbitt, Senge, Tapscott, contiene elementos de no linealidad y de la teoría de sistemas. En efecto, uno de los mundos de mayor transformación y dinamismo es la empresa y los negocios, por tanto, los cambios que se han producido con el avance de la ciencia y la técnica, han conducido a la aceleración de la globalización y han permitido a las empresas mirar más allá de sus fronteras, penetrar y conquistar las regiones más remotas, formando interrelaciones inesperadas, inimaginadas en el tradicional mundo lineal, por lo que la comprensión de los elementos y características de la complejidad, están empujando y presionando a los pensadores de la economía y la gestión, a mirar con ojos distintos estas nuevas realidades.

Sobre Hammer y Champy ya tuvimos la oportunidad de comentar. Igualmente sobre el pensamiento de Drucker y Senge, se hicieron unos análisis en la sección sobre la historia de la empresa (… en sección 3.2.6…). Para Don Tapscott y Art Caston, en "Cambio de Paradigmas Empresariales", la tecnología de la información pasa por su primer cambio de paradigma, dadas las exigencias del nuevo y competitivo ambiente de los negocios y por las exigencias de naturales de los computadores, por lo que la era de la información evoluciona

[173] BRIGGS y PEAT. Espejo y Reflejo. Barcelona: Gedisa Editorial. 2001. p. 183

a una segunda etapa y las organizaciones que no hagan esta transformación fracasarán (Tapscott y Caston, 1995, p.12)

Según Tapscott y Caston, hay cuatro cambios de paradigmas que impactan la empresa hoy: 1. el cambio económico y político a nivel mundial; 2. el cambio en el mercado y el campo de acción; 3. el cambio en la naturaleza de la empresa; 4. la era de la información entra en una segunda etapa, al tiempo con otros cambios. Exponen los autores que el nuevo ambiente de los negocios presenta siete claves, que han de manejarse estratégicamente para enfrentrar los nuevos desafíos. Tales claves son: productividad de los trabajadores del conocimiento y de servicios; calidad; responsabilidad; globalización; suministro externo; asociación; y, responsabilidad social y ambiental. Al reconocer la responsabilidad social como elemento clave de la nueva empresa, la teoría de los negocios empieza a dar un giro en la filosofía y el paradigma tradicional, donde las expectativas de los diversos *stakeholders* anuncian la responsabilidad emergente para la empresa actual; los clientes por ejemplo prefieren consumir de compañías éticas, ecológicas y buenas ciudadanas corporativas, tal como lo evidencia el éxito de Body Shop. De otra parte:

> Un requisito para generar tal cambio es la responsabilidad del empleador con respecto a su planta de personal, quienes esperan un tratamiento justo, cierto control sobre la toma de decisiones, un respaldo para el éxito del grupo o de la empresa, y herramientas apropiadas para hacer sus trabajos y colaborar de manera efectiva[174].

Algunas de las apreciaciones de Tapscott y Caston coinciden con las de Senge y Hammer, y con la visión que desde mediados de los años 1980 plasmaran en su "Megatendencias 2000" John Naisbitt y Patricia Aburdne, quienes destacaron la importancia que estaba tomando la preocupación por el medio ambiente, resumiendo el caso de Body Shop, atrás referenciado, como empresa de productos totalmente naturales y que sin hacer publicidad logró ventas extraordinarias, ganando clientes con base en al tierra y sus criaturas y, donde los proveedores tienen que certificar que no hacen ensayos con animales. Además:

[174] TAPSCOTT D. y CASTON A. Cambio de paradigmas empresariales. Bogotá: McGraw-Hill, 1995. p. 11

> La empresa se dedica también a ayudar niños en regiones pobres de Inglaterra, la India y México.
>
> Las clientas jóvenes asocian el cuidado del cuerpo con el medio ambiente y la vida animal. Las acciones de la empresa, las cuales se disputan los compradores en el mercado de Londres, han subido el 600%, para desconcierto de la comunidad financiera. “Yo siempre les digo que están invirtiendo en la gente”, expresa Anita[175].

En efecto, Body Shop es modelo clásico de una empresa socialmente responsable, que sirve para ejemplificar lo que se logra con un paradigma distinto al tradicional. Esto nos permite concluir que afortundamente, se está generando una fuerte corriente académica a favor de la perspectiva de la complejidad desde hace unas décadas. Sin embargo, el componente de la filosofía de la responsabilidad social, necesario e indipensable para que el mundo sea más justo y equitativo aún no emerge con la fuerza que se requiere, lo que se constituye en el verdadero cambio de mentalidad, y de perspectiva para el milenio que hemos comenzado, tal como se ha venido planteando a lo largo de este trabajo.

Los conceptos tratados en este capítulo insinúan que el sistema empresarial es complejo y que las relaciones e interacciones que se establecen para la consecución de sus fines no pueden seguir la visión lineal que ha predominado en la gestión de las organizaciones. Por el contrario, los elementos de la complejidad nos muestran que la realidad es no lineal, imprevisible y que se precisa un espíritu inquisidor para comprender los fenómenos de la vida, a los que no escapa la empresa como creación humana y al ser humano como creación de la naturaleza misma, en un proceso autopoiético. Con este capítulo y con los anteriores, se han sentado las bases teóricas para generar una propuesta filosófica empresarial de la responsabilidad social, como paradigma emergente de una realidad no lineal e integrada por un conjunto de participantes que interactúan y persiguen unos fines determinados. Dicha propuesta es la que configura el capítulo siguiente y que se constituye en el resultado definitivo de esta investigación.

[175] NAISBITT, J. y ABURDENE, P. Megatendencias 2000: Bogotá: Norma, 1984. p.221

7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN. FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON ENFOQUE AMBIENTAL

> "No sé quien es más útil a un Estado, si un noble todo empolvado, que sabe exactamente a qué hora se acuesta y se levanta el rey, que se pavonea como un gran señor mientras representa el papel de esclavo en las antecámaras de un ministro, o un comerciante que enriquece a su país, que desde su escritorio da órdenes a Surata y El Cairo, y contribuye a la felicidad del mundo"[176]. Voltaire

El presente capítulo es síntesis del estudio exploratorio llevado a cabo durante la investigación. Tal como quedó expresado en los capítulos anteriores, se hizo una revisión documental de los seis temas relacionados con la responsabilidad social empresarial, a saber: la ética a través de sus diversos sistemas, los valores básicos para el sistema empresarial, la empresa como institución social creada por el ser humano para lograr sus fines, la ética empresarial, los conceptos básicos de la responsabilidad social y finalmente, los elementos fundamentales de los paradigmas filosóficos lineal y complejo. Tratados los temas mencionados, como resultado de la comprensión de un nuevo paradigma empresarial, cuya gestión considere a todos los participantes en las interacciones de la empresa y no sólo a los dueños como en el paradigma tradicional, se construye la propuesta de la filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental.

7.1. DISEÑO DEL ESTUDIO

La revisión documental de los diversos temas del trabajo, le permitieron al autor ir presentando las críticas correspondientes y sus aportes personales, lo que se puede observar en cada una de las secciones de los capítulos anteriores. Además dicho examen, por el cual se confrontaron las tesis y teorías en materia de ética, gestión de la empresa, perspectivas filosóficas y ética empresarial, son la base para que el autor haya podido construir y

[176] VOLTAIRE. Cartas filosóficas. Madrid: Altamira, 1983. p.55

proponer una “Filosofía Empresarial de Responsabilidad Social”, como lo presenta el actual capítulo y que es el resultado de la investigación.

Adicional a la revisión documental, se aplicaron sesenta cuestionarios a diversas personas: empresarios, directivos, trabajadores o académicos (profesores o estudiantes de posgrados relacionados con administración). El autor aplicó directamente los cuestionarios, teniendo la oportunidad de aclarar o ampliar las respuestas de los encuestados, lo que se convirtió en útiles entrevistas, factor que le da más confiabilidad a la técnica usada y que fue de gran ayuda para adelantar con éxito la etapa de las entrevistas con personas más representativas para efectos de la investigación. A continuación se presenta el cuestionario:

El presente cuestionario hace parte de un trabajo exclusivamente académico que se adelanta en la Maestría en Administración de la Universidad Nacional Sede Manizales. Agradecemos su colaboración con las respuestas. El tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es relativamente nuevo en Colombia y es nuestro interés conocer la percepción que se tiene del mismo en la ciudad de Manizales

Cuestionario para Empresarios, Directivos, o Académicos

Por favor marque con X la respuesta que considere adecuada. Se aceptan varias respuestas para algunas preguntas, simplemente márquelas.

1. Responsabilidad Social Empresarial RSE, se entiende como:
    a. Obtener utilidades
    b. Obtener utilidades y ayudar a los trabajadores
    c. Obtener utilidades y ayudar a la sociedad
    d. Obtener utilidades y conservar el medio ambiente
    e. Otra. Descríbala: _____

2. Las necesidades básicas de los trabajadores y su familia deben ser satisfechas por:

a. Los mismos trabajadores

b. El Estado a través de programas del gobierno

c. Las empresas para las que trabajan.

d. Otra. Cuál _____

3. Los problemas sociales de la población (salud, vivienda, etc) deben ser atendidos por:

a. El Estado a través de programas del gobierno.

b. Las organizaciones no gubernamentales. (ONG)

c. Las empresas

d. Otra. Descríbala _____

4. La conservación del medio ambiente corresponde principalmente a:

a. El Estado y sus gobiernos.

b. La población

c. Las organizaciones no gubernamentales (ONG)

d. Las empresas

e. Otra. Cuál _____

5. Las empresas debieran ayudar a la sociedad en:

a. La reducción de la pobreza.

b. Mejorar la salud y la educación de la población.

c. Mejorar en la limpieza del medio ambiente.

d. Combatir la delincuencia.

e. Otra. Cuál _____

6. Si la empresa ayuda a resolver problemas de la sociedad aumentará sus ventas?

a. Sí Por qué _____

b. No Por qué _____

7. Si la empresa tiene programas de solución de necesidades de los trabajadores y sus familias, logrará más satisfacción y rendimiento de los mismos?

a. Sí. Por qué _____

b. No. Por qué _____

8. Los clientes y la comunidad en general valorarán más a la empresa que tenga una relación amigable con el medio ambiente?

a. Sí. Por qué _____

b. No. Por qué _____

9. Qué actitud asume usted frente a una empresa que practica RSE :

a. Le gustaría comprarle más.

b. Habla bien o mejor de esa empresa.

c. Le es indiferente.

d. Cree que es una maniobra comercial de la empresa.

e. Otra. Cuál _____

10. Usted prefiere o preferiría trabajar para una empresa que practica RSE?

a. Sí. Por qué _____

b. No. Por qué _____

c. Le es indiferente. Por qué _____

11. Cuál comportamiento empresarial se considera criticable, repudiable o de rechazo:

a. La evasión de impuestos.

b. El trato indiferente o desconsiderado a los trabajadores.

c. No tener conciencia o actitud favorable a la conservación medioambiental.

d. Participar o ser permisivo ante la corrupción privada u oficial.

e. La competencia desleal y el engaño a los consumidores.

f. Otra. Cuál _____

12. La RSE –como usted la entiende- debe hacerse por las siguientes razones:

a. Por imitación

b. Ante la presión social

c. Por reputación social y orgullo corporativo

d. Como factor de competitividad

e. Para motivar los empleados

f. Como una nueva manera de hacer empresa en un entorno ya diferente

g. Otra. Cuál _____

13. Las empresas deben dedicarse sólo a ganar dinero:

a. De acuerdo

b. Parcialmente de acuerdo

c. En desacuerdo

d. Parcialmente en desacuerdo

e. Otra. Cuál _____

14. Para usted, en qué tema o área debería la empresa hacer RSE:

a. Valores y transparencia ante la sociedad y los trabajadores

b. Con los trabajadores

c. Con el medio ambiente

d. Con los clientes y los consumidores en general

e. Con la comunidad y sus problemas

f. Con los programas del gobierno para la sociedad

g. Otra. Cuál _____

15. En su opinión, cuál debe se la principal responsabilidad que tienen las empresas en la actualidad:

a. Mantener el número de empleados

b. Mejorar las condiciones de trabajo

c Aportar dinero y recursos en general para proyectos sociales

d. Aumentar el número de empleados

e. Otra (s). Cuál (es) _____

16. Preferiría comprar productos en empresas que donan parte de sus ganancias a la comunidad y a fundaciones con programas sociales:

a. Muy de acuerdo

b. De acuerdo

c. En desacuerdo

d. Nada de acuerdo

e. Otra. Cuál _____

17. Tienen las empresas la obligación moral de ayudar a los más necesitados

a. Muy de acuerdo

b. De acuerdo

c. En desacuerdo

d. Nada de acuerdo

e. Otra. Cuál _____

_____

18. Qué actividades o prácticas concretas de RSE ha adelantado su empresa respecto de los trabajadores:

a. Ninguna

b. Programas de vivienda. Describa: _____

_____

c. Programas de educación. Describa: _____

_____

d. Programas de salud y bienestar. Describa _____

_____

e. Otra. Cuál y describa: _____

_____

19. Qué actividades o prácticas concretas de RSE ha adelantado su empresa respecto de los de la conservación del medio ambiente:

a. Ninguna

b. Programas de manejo de desechos, empaques, reciclaje o similares. Describa: _____

c. Programas de capacitación en temas medioambientales. Describa: _____

_____

d. Programas de información pública sobre la conservación del medio ambiente. Describa _____

e. Otra. Cuál y describa: _____

_____

20. Qué actividades o prácticas concretas de RSE ha adelantado su empresa respecto de los de los problemas sociales y comunitarios:

a. Ninguna

b. Programas de lucha contra la pobreza mediante asistencia directa. Describa: _____

c. Programas de lucha contra la corrupción. Describa: _____

_____

d. Programas de lucha contra la delincuencia. Describa _____

e. Otra. Cuál y describa: _____

_____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Sobre lo que se entiende por Responsabilidad Social Empresarial:

De acuerdo con las respuestas al cuestionario la gente entiende mayoritariamente que la RSE es obtener utilidades y ayudar a la sociedad. En segundo lugar se tienen ideas diferentes al concepto teóricamente válido, tal como hemos venido construyendo con esta investigación, pues entienden que RSE es garantizar la supervivencia de la empresa, generar riqueza, prestar buen servicio, o hacer un buen producto. En menor proporción se cree que la RSE es conservar el medio ambiente o ayudar a los trabajadores.

Con las entrevistas se pudo ratificar que el concepto que se tiene en Manizales de RSE es confuso o apenas parcial respecto del concepto teóricamente aceptado en el contexto internacional. Los entrevistados privilegian la RSE en alguno de los componentes y curiosamente descalifican como RSE los demás aspectos.

2. Sobre la satisfacción de necesidades del trabajador y de su familia:

Las personas contactadas mayoritariamente consideran que corresponde a las empresas procurar la satisfacción de necesidades del trabajador y de su familia, aunque creen que tal asunto también debe corresponder al gobierno y a los mismos trabajadores, y curiosamente mencionan a otros grupos como las juntas de acción comunal.

No hay una claridad contundente por parte de los entrevistados en cuanto al compromiso que ha de asumir la empresa en la satisfacción de sus necesidades. Incluso alguno de los entrevistados fue partidario de eliminar este componente de la RSE, aduciendo que una actitud empresarial así se convertiría en un paternalismo muy perjudicial para el desarrollo de la sociedad.

3. Sobre los problemas sociales de la población:

Existe unanimidad respecto de la responsabilidad que corresponde al Estado para atender problemas de salud, vivienda, seguridad, educación, bienestar, etc., pero también se considera que las empresas deben atender tales problemas, y en menor grado las ONG.

Este punto fue ampliado en las entrevistas encontrando que los entrevistados consideran que el Estado es responsable directo de los problemas sociales y que si las empresas lo hacen es porque voluntariamente quieren ceder parte de sus utilidades, acciones que pueden calificarse simplemente como filantropía, pues su responsabilidad principal es otra, tal como hacer productos de calidad, o cumplir la ley y contratos.

4. Sobre la conservación del medio ambiente:

Se cree mayoritariamente que la población debe conservar el medio ambiente. En segundo lugar se considera que tal responsabilidad es del Estado y de las empresas, y en menor proporción se mencionan las ONG.

Las entrevistas ratifican que el tema de la RSE es aún incipiente en nuestro medio y que el compromiso por conservar el medio ambiente sigue siendo etéreo en cuanto que no se ve con claridad que la gente piense que la empresa puede desempeñar un rol vital en este aspecto.

5. En qué deben ayudar las empresas a la sociedad:

La gente cree que las empresas deben ayudar en la reducción de la pobreza y en menor proporción en la limpieza del medio ambiente. Aspectos como salud, educación y delincuencia, no fueron votados significativamente como de responsabilidad de las empresas. Llama la atención que una mayoría de los consultados piensan que las empresas deben contribuir en mejorar la calidad de vida.

Los entrevistados consideran que sólo será posible pasar a este estadio de la RSE cuando la economía del país ocupe un lugar privilegiado en el concierto internacional, es decir, cuando las condiciones socioeconómicas mejoren, de forma que empresas competitivas y rentables seguramente empezarán a pensar en la solución de problemas macroeconómicos.

Cuando se ha trabajado en este tema es con ayudas económicas solicitadas por fundaciones a las cuales se les aporta previo estudio de sus casos.

6. Acerca de si el aumento de ventas en la empresa ayuda a resolver problemas sociales:

Un 92% de los consultados considera que las empresas sí aumentarían sus ventas si ayudan en la solución de problemas sociales. Entre otras cosas porque "puede generar una imagen positiva entre sus clientes potenciales", "impacta positivamente al cliente", "la sociedad las legitima", "los clientes están empezando a mirar la RSE", "lógica de la justicia", "puede posicionarse como empresa con compromiso social".

En este aspecto la opinión de los entrevistados está dividida entre lo que creen que es un hecho cierto y quienes piensan que a la gente no le importa como distribuyen las empresas sus utilidades, o si contribuyen a la solución problemas, por lo que no creen que tal actitud empresarial influya mucho en las decisiones de compra.

7. Sobre un mejor desempeño del trabajador si la empresa tiene programas para la solución de sus problemas:

Un 92% de los consultados considera que las empresas lograrían más satisfacción y rendimiento de sus trabajadores si tiene programas para la solución de sus problemas. Los resultados se soportan en conceptos como "aumenta los niveles de satisfacción", "se acerca el propósito organizacional al social", "genera más sentido de pertenencia", "genera sentimientos afectivos más fuertes con la organización, más comprometidos y con menos angustias que los distraigan de sus responsabilidades", "hay una relación de mayor utilidad recíproca". Sólo una persona ve esto como indiferente.

Nuevamente las opiniones se dividen entre los entrevistados y aflora otra vez el concepto de paternalismo inconveniente pues, a decir de algunos entrevistados, los trabajadores pueden mal acostumbrarse a que la empresa les resuelva los problemas que ellos mismos deben atender, siendo a la larga perjudicial para todos.

8. Acerca de si los clientes y la comunidad valorarán más a las empresas que tengan una relación amigable con el medio ambiente:

Un 85% responde afirmativamente a esta pregunta, apuntando que la responsabilidad por la conservación del medio ambiente es de todos porque "Todos somos parte del tejido de la vida", o porque "hay una corriente generalizada de opinión favorable a las empresas que cuidan el ambiente" o "se está conservando y garantizando la vida" o porque "propenderá por no alterar los equilibrios de los ecosistemas" o "la gente entenderá que no le están deteriorando algo de todos, la tierra, algo propio". Para una sola persona le es indiferente que las empresas tengan una relación amigable con el medio ambiente.

En este punto los entrevistados consideran que falta mucha conciencia social por parte de las empresas, pero que de lograrse sin duda los consumidores valorarán tal actitud.

9. Sobre la actitud que se asume frente a la empresa que practica RSE:

Un 71% de los consultados hablaría bien o mejor de la empresa. A un 57% le gustaría comprarle más. Dentro de las respuestas alguien manifestó que "así sea maniobra comercial bienvenido sea comprarle más".

Los entrevistados opinan que por la falta de conciencia social y por el desinterés que muestran los consumidores, pudiéndose calificarlos de desinformados, las empresas que practican la RSE no serán muy beneficiadas, otra cosa sucedería si la empresa incurre en gastos de publicidad dando a conocer su compromiso con la RSE, pero esto habría que evaluarlo a la luz del costo/beneficio. Manifiestan los entrevistados que en la actualidad es difícil que la comunidad compre más por el sólo hecho de conocer que la empresa hace RSE, pues depende del ingreso del consumidor y del tipo de producto en cuanto a elasticidad por ejemplo.

10. Sobre si preferiría trabajar para una empresa que practica RSE:

Un 85% se expresa afirmativamente; mientras a un 14% le es indiferente. Su aceptación es porque: “se crea sentido de pertenencia”, “tendría tranquilidad ética, sentiría que estoy actuando con coherencia”, “me sentiría trabajando para alguien que se preocupa por el medio y la gente”, “sentimiento de orgullo y mejores condiciones labores”, “la empresa merecería todos mis esfuerzos y energías”.

En este aspecto coincidieron todos los entrevistado en manifestar su aceptación de trabajar para las empresas que practiquen RSE, pues esto además de generarles orgullo, les haría sentirse útiles socialmente en el sentido de ser parte de una empresa con conciencia social.

11. Respecto de comportamientos empresariales repudiables o de rechazo:

Un 78% consideran que es repudiable participar o ser permisivos ante la corrupción privada u oficial; un 71% para el trato indiferente o desconsiderado a los trabajadores, al igual que un 71% para la competencia desleal y el engaño a los consumidores. Un 64% considera reprochable no tener conciencia o actitud favorable a la conservación medioambiental o la evasión de impuestos.

Reiteran los entrevistados que la falta de conciencia social impide que la sociedad sea más contundente en el rechazo de prácticas reprochables, en lo cual coinciden con el origen del movimiento de la RSE a nivel mundial, que se ha dado por presiones de organizaciones no gubernamentales y por la misma sociedad, cuando la conciencia social ha madurado convenientemente.

12. Respecto de las razones para hacer RSE:

Un 64% creen que por competitividad; un 57% como una nueva manera de hacer empresa en un entorno ya diferente; un 28% como motivación a los trabajadores o por reputación social y orgullo corporativo; sólo un 7% por presión social o como objetivo estratégico.

Curiosamente los entrevistados en su mayoría coinciden en que la RSE debe darse por presiones sociales, pero que tal situación está muy lejos de darse en nuestro país: Expresan que las empresas que están practicando la RSE lo hacen más por reputación y otras como una forma de volverse más competitivas.

13. En cuanto a si las empresas deben dedicarse sólo a ganar dinero:

Un 50% de los contactados dicen no estar de acuerdo, mientras un 28% están parcialmente de acuerdo; y un 14% dice estar de acuerdo.

Los entrevistados son contundentes en expresar que la rentabilidad es condición indispensable para hacer empresa, por lo que no creen que los empresarios quieran compartir las utilidades porque esto los desmotivaría en la esencia misma del ánimo empresarial. Un entrevistado expresó que ahí está el problema vital de la sociedad, porque hay gente que quiere ganar y por esto hace empresa; en tanto que hay otros que no arriesgan y prefieren trabajar, obteniendo unos ingresos más modestos, es decir que hay personas que son más conservadoras.

14. Respecto de en qué tema o área debería hacer la empresa RSE:

Un 64% de los consultados cree que la empresa debiera dedicarse a Valores y transparencia o a la comunidad y sus problemas; un 50% de votos fue para el tema de los trabajadores o el medio ambiente; un 43% opina que con los programas del gobierno para la sociedad; y un 36% cree que con los clientes y los consumidores.

Acá las opiniones están divididas entre los entrevistados. Unos dicen que las empresas debieran ayudar a la sociedad y sus problemas, mientras otros creen que debe dedicarse a ayudar a los trabajadores; el medio ambiente lo consideran una responsabilidad de todos.

15. Sobre la principal responsabilidad de las empresas en la actualidad:

Un 50% de los consultados considera que debe ser mejorar las condiciones de trabajo; un 28% cree que debe ser aportar dinero y recursos para proyectos sociales; en menos

proporción opinan que debe ser mantener el número de trabajadores, o aumentarlos u obtener utilidades o compartir las utilidades con los empleados o conservar el medio ambiente o mejorar la calidad de vida de su gente.

Los entrevistados fueron coincidentes en manifestar que el principal compromiso actual de la empresa es con los dueños, pues de no darse un retorno atractivo a los inversionistas la empresa no estaría cumpliendo su objetivo primordial.

16. Sobre si preferiría comprar productos que donan parte de sus ganancias a la comunidad o a fundaciones con programas sociales:

Un 50% está de muy de acuerdo; un 28% de acuerdo o les indiferente o depende de lo que se venda; pero debe destacarse que nadie opina estar en desacuerdo o nada de acuerdo.

Los entrevistados coinciden en que ellos sí lo harían, porque en la medida que la sociedad solucione sus problemas el nivel de vida de todos mejora.

17. Acerca de si las empresas tienen la obligación moral de ayudar a los más necesitados:

Un 43% está muy de acuerdo; un 21% está en desacuerdo o les es indiferente o cree que no se debe caer en filantropía. Un 14% está de acuerdo y nadie se expresa con nada de acuerdo.

En esta parte los entrevistados consideran que la ayuda no puede tomarse como obligación sino como acción voluntaria, porque de ser algo legal, la RSE se convertiría en una carga más que desestimularía la creación de empresas y la inversión en general.

18. Sobre qué actividades o prácticas concretas de RSE respecto de los trabajadores se adelantan en las empresas:

Un 64% manifiesta que en programas de educación; un 50% expresa que en programas de salud y bienestar; un 36% dice que programas de vivienda; y un 14% expresa que ninguna o el empleo mismo.

Al respecto los entrevistados dan conceptos diversos. Los conceptos están entre créditos para vivienda y educación, y ayudas económicas en casos de calamidad, pero no parecen existir programas continuos de RSE.

19. Sobre qué actividades o prácticas concretas de RSE respecto de la conservación del medio ambiente:

Un 50% opina que programas de capacitación en temas medioambientales o en manejo de desechos, empaques, reciclaje o similares; con el 7% figuran opiniones como ninguna.

Los entrevistados dicen que sus empresas respaldan las campañas de RSE sobre el medio ambiente y que al interior de sus organizaciones se adelantas acciones de capacitación en temas medioambientales.

20. Sobre qué actividades o prácticas concretas de RSE respecto de los problemas sociales y comunitarios se adelantan:

Un 64% dice que con programas de lucha contra la pobreza mediante asistencia directa; un 50% con programas de lucha contra la corrupción; y en menos proporción manifiestan que con ninguna o programas de lucha contra la delincuencia o lucha contra el desempleo o procesos de capacitación.

Los entrevistados coinciden en que son pocas las acciones en esta materia que se adelantan en sus empresas, pues creen que tal responsabilidad corresponde básicamente al Estado, y que cuando se realizan acciones en estos temas son puntuales pero no obedecen a una

política definida de la empresa. Sin embargo las ayudas que las empresas han dado a las fundaciones que hacen obras sociales han sido previamente estudiadas.

INTERPRETACIÓN

Puede decirse que el tema de la RSE es incipiente en Manizales, que los empresarios, directivos, trabajadores y académicos tienen una idea muy débil respecto de lo que es el estado del tema en Europa, Estados Unidos, Canadá y a nivel latinoamericano en Argentina, Chile, Brasil, por ejemplo. A través de los cuestionarios, las entrevistas y las demás técnicas de investigación utilizadas corroboramos que en Manizales no se tiene claridad sobre lo que es RSE y sus diversos componentes. Incluso la idea de RSE es parcializada hacia alguno de los temas componentes, ya sea bienestar de los trabajadores o medio ambiente o sociedad.

Las prácticas de RSE en Manizales obedecen a aportes y donaciones a Fundaciones, y sus acciones directas tienen más relación con los empleados en materia de apoyo educativo o crédito para educación y vivienda, sin que esto represente programas coherentes y continuos, inscritos en un movimiento social de RSE.

En Manizales no existe un movimiento organizado sobre RSE. Ni los gremios, ni el gobierno, ni las universidades, ni las ONG han liderado un proceso útil sobre RSE al estilo de lo que viene sucediendo en los países europeos, en EU, en Canadá, en Argentina, o en Chile.

Un examen de reportes e informes de gestión y resultados de algunas empresas, al igual que de sus portafolios de servicios, revela que en las declaraciones de misión y objetivos empresariales es muy débil la aparición de los conceptos de RSE. Más bien son declaraciones de enfoque economicista donde se privilegia la rentabilidad y el cliente como objeto final de la razón de ser de la empresa. Algo similar sucede con los informes anuales: hay claras referencias a los resultados económicos, pero muy poca información reportada

sobre acciones de RSE con la sociedad y el medio ambiente; se da la excepción con empresas grandes, antiguas y de trayectoria en el campo filantrópico, cuyos avances en materia de responsabilidad social son reconocidos y destacados, y, con las entidades obligadas a reportar sobre el tema de RSE, como las vigiladas por la Superintendencia Bancaria.

No se aprecia una clara satisfacción de los trabajadores con la vinculación, pudiéndose percibir que su compensación económica es contraprestación por su labor, pero las empresas no han logrado traspasar la barrera simple de lo legal. Y los mismos trabajadores creen que la responsabilidad básica de las empresas es cumplir con su contraprestación económica, pero no hasta trascender a otras instancias.

Los consumidores o las personas en general aún no tienen una conciencia clara de lo que es RSE que les permita emitir juicios de valor respecto de la gestión de las empresas en esa materia y simplemente reducen el concepto de RSE a aspectos como producir con calidad, o sin engaños, o ser justos, o cumplir al Estado y a los trabajadores.

Posterior a los cuestionarios y entrevistas anteriores, se tuvieron cinco entrevistas con personas vinculadas a la política, unos como funcionarios públicos, otros pertenecientes a corporaciones públicas, ya fueran concejales o diputados. A continuación se presenta el modelo de oficio solicitando su colaboración para la investigación, y, luego se presenta la interpretación de los resultados.

Manizales, 18 de agosto de 2004

Doctor
NÉSTOR EUGENIO RAMÍREZ CARDONA
Alcalde
Municipio de Manizales

Ref.: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON ENFOQUE AMBIENTAL

La Facultad de Ciencias y Administración de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales, actualmente desarrolla la Maestría en Administración, para cuyo programa adelanto la investigación de la referencia. La importancia del tema para la ciudad de Manizales y para el gobierno en particular radica en que la Responsabilidad Social Empresarial pretende atender cuatro frentes básicos llamados grupos de interés, a saber: las necesidades de los trabajadores, las expectativas de los dueños, los problemas de la sociedad y, la conservación del medio ambiente, cambiando de esta forma el enfoque tradicional de sólo trabajar para la persecución de beneficios para los inversionistas.

La percepción de la Alcaldía sobre la temática nos daría luces sobre la manera como se podría construir un mundo mejor y convertir a Manizales en un ejemplo de trabajo coparticipativo, donde las estrategias de acción obedezcan a un diálogo permanente entre los diversos sectores que componen la sociedad. Para lograr este propósito le solicito respetuosamente a Su Señoría concederme la oportunidad de escuchar sus ideas y consideraciones en una entrevista personal de treinta (30) minutos, donde la conversación trataría de los siguientes puntos:

1. Sí en su concepto hay o no responsabilidad de las empresas por asuntos diferentes a los intereses del dueño o de los inversionistas.

2. Qué programas adelanta o puede proponer el gobierno que vinculen las empresas con miras a resolver problemas de la ciudad: desempleo, informalidad, delincuencia, carencia de vivienda, desnutrición, analfabetismo, etc.
3. Qué programas se adelantan o podrían seguirse desde el gobierno que vinculen las empresas en relación con la conservación del medio ambiente: contaminación, espacio público, producción limpia, educación ambiental, conciencia ecológica, etc.

Temas complementarios y relacionados se abordarían en la medida de la disponibilidad de su tiempo e interés que la Responsabilidad Social Empresarial le suscite.

Cordial saludo,

LUIS FERNANDO VALENZUELA JIMÉNEZ
Estudiante Maestría en Administración Universidad Nacional
Código 7703033, cédula de ciudadanía 10´238.451. Tel. 880 07 72 884 64 89

Los entrevistados coinciden en que las empresas sí tienen una responsabilidad social con otros grupos de interés diferentes a los dueños; la razón básica de la existencia de la responsabilidad está en que sin la presencia y participación de esas otras personas, la empresa no podría desarrollar su objeto social; también manifiestan que las acciones de la empresa muchas veces perjudican o afectan a quienes con ella interactúan y que por tanto, deben responder por las consecuencias de sus actos.

Respecto de la segunda pregunta, los entrevistados afirman que cada gobierno de turno establece unos programas específicos para atacar estos problemas, pero, que se presentan varios obstáculos o circunstancias que impiden un éxito mayor o visible o por lo menos de reconocimiento, entre estas causas están: la limitación de recursos oficiales para financiar tales programas, pues la ciudad vive de unos ingresos que resultan insuficientes para hacer

tantas cosas; otra razón, es la falta de continuidad en los programas, en el sentido que cuando hay cambios de administración o de gobierno, casi siempre se comienzan otros proyectos, no se sigue lo que viene; además, está el factor de la ausencia de colaboración de las empresas y la sociedad en general, porque se deja toda la responsabilidad en la solución de estos problemas al gobierno de turno, sin aportar lo que es conveniente y necesario, porque no se trata simplemente de decir que se apoya, sino que ese apoyo se debe materializar con trabajo y con dinero.

Al último interrogante o tema, los entrevistados coinciden en ratificar lo expuesto en el punto anterior, siendo claros en recomendar que se requieren acuerdos, diálogos, donde todos participemos, pues desafortunadamente nos falta mucha educación en materia ambiental; alguno de los entrevistados manifestó que la conservación del medio ambiente no es asunto sólo de las empresas respecto del manejo de materias primas, desechos y producción limpia, sino que la ciudadanía y todos en general tenemos claras y serias responsabilidades, mediante nuestro comportamiento cotidiano, en casos tan elementales como: en el manejo de las basuras, el cuidado de calles y parques, los hábitos nocivos y molestos para los demás como el fumar, el hacer ruidos, no mantener adecuadamente los vehículos, avalar comportamientos malsanos con nuestra indiferencia.

De manera similar, se lograron siete entrevistas con igual número de empresarios con amplia experiencia en tal calidad. Enseguida se presenta el oficio petitorio de entrevista y a continuación la interpretación de los resultados correspondientes.

Manizales, 06 de septiembre de 2004

Doctor
GUILLERMO DELGADO
Empresario
Municipio de Manizales

Ref.: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON ENFOQUE AMBIENTAL

La Facultad de Ciencias y Administración de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales, actualmente desarrolla la Maestría en Administración, para cuyo programa adelanto la investigación de la referencia. La importancia del tema para la ciudad de Manizales, radica en que la Responsabilidad Social Empresarial pretende atender cuatro frentes básicos llamados grupos de interés, a saber: las necesidades de los trabajadores, las expectativas de los dueños, los problemas de la sociedad y, la conservación del medio ambiente, cambiando de esta forma el enfoque tradicional de sólo trabajar para la persecución de beneficios para los inversionistas.

La percepción personal de empresarios de tradición e importancia, nos daría luces sobre la manera como se podría construir un mundo mejor y convertir a Manizales en un ejemplo de trabajo coparticipativo, donde las estrategias de acción obedezcan a un diálogo permanente entre los diversos sectores que componen la sociedad. Para lograr este propósito le solicito respetuosamente concederme la oportunidad de escuchar sus ideas y consideraciones en una entrevista personal de sesenta (60) minutos, donde la conversación trataría de los siguientes puntos:

1. Sí en su concepto hay o no responsabilidad de las empresas por asuntos diferentes a los intereses del dueño o de los inversionistas.

2. Qué programas adelantan o pueden proponerse que vinculen las empresas con miras a resolver problemas de la ciudad: desempleo, informalidad, delincuencia, carencia de vivienda, desnutrición, analfabetismo, etc.
3. Qué programas se adelantan o podrían seguirse que vinculen las empresas en relación con la conservación del medio ambiente: contaminación, espacio público, producción limpia, educación ambiental, conciencia ecológica, etc.

Temas complementarios y relacionados se abordarían en la medida de la disponibilidad de su tiempo e interés que la Responsabilidad Social Empresarial le suscite.

Cordial saludo,

LUIS FERNANDO VALENZUELA JIMÉNEZ
Estudiante Maestría en Administración Universidad Nacional
Código 7703033, cédula de ciudadanía 10´238.451. Tel. 880 07 72 884 64 89

Los empresarios entrevistados se dividieron en el primer tema: desde quien dijo en forma rotunda que la empresa no tiene ninguna responsabilidad adicional a cumplir la ley, hasta quien compartarte la posibilidad de una responsabilidad con todos los demás *stakeholders*, siempre y cuando las condiciones económicas de la empresa lo permitan, y, esto sería viable sólo cuando los resultados financieros evidencien una utilidad por encima de las expectativas razonables de los dueños. Al ampliar la explicación sobre lo que sería una expectativa razonable del dueño, se entiende por este concepto, unas utilidades normales en el mercado, de tal manera que si lo obtenido en un período está por encima de tal retribución del dueño, es justo que la empresa y los empresarios, colaboren en la solución de los problemas de otros grupos de interés, mientras esto no suceda es muy difícil que los dueños acepten que existe otra responsabilidad diferente a cumplir la ley.

Para la segunda pregunta, los entrevistados reconocen que es lamentable que se presenten problemas tan graves como los que señala el tema, pero que buena parte de la solución está en manos del gobierno y su actitud por querer resolver tales problemas, pues mientras los recursos del Estado se sigan despilfarrando o embolatando no será posible darles solución y las empresas no querrán colaborar en su solución, porque sería alcahuetear la sinverguenzada de la corrupción y la ineptitud de los funcionarios públicos y la politiquería.

Con relación a la tercera pregunta, hubo coincidencia entre los empresarios entrevistados, quienes expresan su preocupación por adelantar acciones que protejan el medio ambiente, siendo claros en advertir que en sus empresas se procura un manejo adecuado de los desechos que resultan de la producción y que además siempre tienen el cuidado de no trabajar con materiales que puedan dañar el medio ambiente o a las personas implicadas en los procesos productivos o de distribución; los empresarios consideran que en materia de conocimientos del medio ambiente hace falta educación y programas cooperativos, pues si una pequeña porción de la población, por ejemplo las empresas, manejan adecuadamente el tema y lo aplican con interés, esa labor se va a pique con el desconocimiento o ignorancia de la gran mayoría, quienes o no cuidan, o no preservan o no les interesa la naturaleza, es quizá porque les falta capacitación, por lo que debieran emprenderse campañas y programas permanentes para educar a todo el mundo.

7.2 FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El presente apartado es el resultado final de la investigación. Su estructura y contenido han emergido del método utilizado por el autor en su trabajo.

Una filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental, podría considerarse una propuesta de actitud, gestión y comportamiento con bases filosóficas no lineales, complejas, necesarias y pertinentes para una época globalizada, cambiante, que busca afanosamente disminuir injusticias y desigualdades entre los seres humanos que forman parte de esa gran empresa que es la naturaleza.

Con esa mira, y con soporte en todo lo comentado, lo analizado en los capítulos anteriores, con fundamento en las entrevistas realizadas y los métodos de observación utilizados, se toman las doctrinas expuestas y se extraen de ellas las verdades compartidas, vale decir, las coincidencias que además sean apropiadas para la empresa socialmente responsable, que son complementadas con las opiniones y propuestas del autor.

No se trata de aplicar las teorías éticas y filosóficas analizadas, al complejo mundo empresarial de una forma acomodada e irreflexiva, sino que se pretende encontrar los conceptos que pudieran servir para la construcción teórica de una filosofía empresarial que responda a nuestros tiempos, porque se debe advertir y reconocer que los pensamientos cambian con ellos y sería vana pretensión que la propuesta abarcara lapsos centenarios por ejemplo.

La empresa virtuosa, la empresa que requiere el siglo XXI, no asimilará virtud con sólo rentabilidad; le dará tanta importancia a la expectativa e interés de los dueños, como a las necesidades y deseos de los empleados; participará activamente en la solución de la problemática social, satisfaciendo los intereses de clientes, proveedores, gobierno y otros actores sociales; y, asumirá un cambio radical de actitud frente al medio ambiente, porque será actora fundamental de los procesos de su conservación y mejoramiento, en lo que podría resumirse como una empresa que busca la conservación de la naturaleza y privilegia la permanencia futura del ser humano en ella, es decir será una empresa que adopte la teoría de sistemas y la complejidad, para el logro de la felicidad.

Para estos efectos, la filosofía empresarial de responsabilidad social no puede quedar reducida a un modelo cuya aplicación pretenda mostrar la verdad o el camino indicado para el logro de los fines de los grupos de interés; tampoco puede esperarse que alguno de los elementos o componentes de la filosofía tenga preponderancia sobre los demás, pues la validez de la filosofía radica en que lo que importan son las relaciones de los elementos, sus resultados conjuntos como productos de las interacciones; incluso, cabe advertir que alguno de los elementos podría sobrar, o que falte otro, asunto que la misma dinámica y

participación dialógica de los *stakeholders* habrá de definir, factor que confirma la legitimidad de la filosofía. Creer y esperar lo contrario es, caer peligrosamente en el reduccionismo que tanto se ha criticado y atacado a lo largo del trabajo.

De acuerdo con todos los temas examinados, se concluye que una filosofía empresarial de responsabilidad social debe darse sobre la base del reconocimiento del papel histórico evolutivo de la humanidad, entendiendo que la naturaleza la creó, ésta inventó los dioses, luego los unificó en un solo Dios; después, lo ha querido eliminar sin mucho éxito, para bien o para mal, asunto que debe aceptarse en aras del respeto y la tolerancia; ahora, su inteligencia paradójica lo tiene frente a la posibilidad de su autodestrucción, y evitarlo, significa su reto ético trascendental.

La empresa socialmente responsable no se alineará con ninguna religión, será una empresa no confesional y por tanto no le exigirá a ninguno de los *stakeholders* que practique alguna creencia en particular, pero busca y logra acuerdos mínimos de valores, para una satisfacción razonable de las expectativas de todos.

La filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental es la consecuencia de la interacción sistémica de un conjunto de factores, unos globales y otros específicos que están presentes en la realidad de cada empresa, lo que nos permite deducir sus componentes. Tales componentes se enumeran a continuación y luego se procede a hacer un análisis de sus características y relaciones:

Componentes de la Filosofía Empresarial de Responsabilidad Social:

1. Fines de la Empresa Socialmente Responsable
2. Axiología para la Responsabilidad Social Empresarial
3. Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial
4. Destinatarios de la Responsabilidad Social Empresarial
5. El concepto emergente de Responsabilidad Social Empresarial

Gráficamente la Filosofía Empresarial de Responsabilidad Social con sus componentes, factores e interrelaciones sería como se muestra a continuación:

Gráfico 2. Filosofía Empresarial de Responsabilidad Social con Enfoque Ambiental

7.2.1 Fines de la empresa socialmente responsable

La empresa es la institución básica para la realización de los fines de la sociedad. La empresa ha demostrado que los anhelos humanos de progreso y aprovechamiento de la ciencia y la tecnología, son más factibles en virtud a su presencia y realizaciones. Sin embargo, los resultados obtenidos no han sido equitativos, ni justos, ni su cobertura ha abarcado a la mayoría de la humanidad. Por tanto, se requieren unos ajustes, unas modificaciones al sentido y realizaciones de la empresa.

Se requiere un cambio radical de enfoque, de manera que el fin no sea exclusivamente el interés del dueño y sus expectativas, sino todos los grupos de interés. Tendríamos entonces unos fines al estilo del imperativo categórico kantiano, donde el hombre no sería medio sino fin, pero que no cometa el error kantiano de disponer de la naturaleza de manera ilimitada. Por el contrario que su interrelación sea tutelada bajo el principio del desarrollo sostenible. En tal sentido, el medio ambiente será parte de los fines, comoquiera que los daños causados al medio afectan a las personas.

De otra parte, los fines de la empresa han de ser compatibles con los fines de la sociedad, incluso desarrollarlos, pues en caso de haber conflicto entre los fines de la sociedad y los fines de la empresa, estaríamos por fuera del ámbito de la legalidad, siendo inviable su realización. Los fines de la empresa deben considerar todos los actores y afectados con las operaciones empresariales, es decir aquellos comprendidos en la trilogía sociedad, estado y sector privado, en donde está la empresa, cuyos componentes con sus interacciones forman un todo indivisible. Los fines de la empresa socialmente responsable, gráficamente serían como se ven en la página siguiente:

Gráfico 3. Fines de la empresa socialmente responsable

Discriminando por actores, tendríamos específicamente los siguientes fines, con algunas de sus características:

- **Contribuir en la conservación y mejoramiento del medio ambiente, de forma que las futuras generaciones puedan disfrutar de la naturaleza en unas condiciones no inferiores al presente.**

Si se asume y comprende que la tierra es destinataria que se ve afectada con las acciones, interacciones e interrelaciones que la empresa efectúa, no cabe duda que se tiene frente a ella unas responsabilidades que se materializan en satisfacer sus expectativas. Frente al argumento que pretenda cosificar a la naturaleza, bien se podría contraargumentar que todos los grupos de interés somos parte de la naturaleza y por tanto somos todos los directamente afectados con lo que se le haga a la tierra.

Ahora bien, cuáles son las expectativas de la tierra y, que nosotros, todos, reclamamos a las empresas: básicamente su conservación, su uso apropiado y, su mejoramiento. En tal sentido, este objetivo es compatible con el concepto de desarrollo sostenible.

Una empresa socialmente responsable respecto del medio ambiente, diseña y actúa con procesos productivos que respetan la naturaleza; diseña y acompaña programas de educación ambiental; exige a todos los *stakeholders,* políticas y acciones similares a los que implanta, para beneficiar la tierra, beneficiando a todos los *stakehoders* finalmente.

Además, la empresa socialmente responsable no se limita sólo a cumplir la ley y a convertir su espacio de acción en ejemplo medioambiental, sino que es proactiva y dinámica mediante programas y ejecuciones en la materia, pues reconoce que la tierra es una sola e indivisible. Por ejemplo certificando sus procesos y productos con normas internacionales; impulsando y patrocinando programas que se adelanten en su esfera de acción.

Una empresa socialmente responsable es el espacio para aprender y tener un comportamiento amigable con el medio ambiente, lo que se materializa de diversas

maneras, como erradicando las malsanas costumbres del fumar, el desaseo, el desperdicio, el despilfarro y mal uso de los servicios públicos, de los subproductos, sobrantes, basuras, sitios públicos. Es decir, la empresa es la escuela para el trabajador, para el cliente, para todos los *stakeholders* en general; y, cuando los hábitos en materia medioambiental se adquieren se aplican en todas partes, siendo esto consecuencia del éxito de los programas educativos y procesos que se adelanten en la empresa.

Este fin empresarial habrá de convertirse en un imperativo categórico que podría enunciarse así: "Actúa con la naturaleza de tal manera como si lo hicieras contigo mismo"

- **Contribuir en la satisfacción de necesidades y expectativas, razonables, de los trabajadores.**

  Los trabajadores como participantes directos en los procesos que adelanta la empresa en desarrollo de su objeto social, son afectados directos con las acciones, interacciones e interrelaciones que la empresa realiza con los *stakeholders*. Los trabajadores tienen unas aspiraciones mínimas de que se les cumpla lo acordado en el contrato de trabajo y se cumpla con la ley en lo que a ellos corresponde. Pero, adicionalmente los trabajadores quieren políticas, procedimientos y acciones justas y responsables con los demás *stakeholders.* No quieren que ni a ellos, ni a los demás *stakeholders* se les engañe, se les incumpla, se les trate mal. Los trabajadores quieren realizar sus aspiraciones de acuerdo con un proyecto de vida, y lo logran fundamentalmente apalancados en el trabajo. Y es muy seguro que ese proyecto de vida incluya su familia, con unos requerimientos de alimentación, salud, vivienda, vestido, educación, recreación, cultura y porqué no, expectativas de mejoramiento material y económico, de manera que puedan vivir felizmente.

  Una empresa socialmente responsable respecto de los trabajadores, se preocupa porque todas las necesidades y expectativas de sus trabajadores se satisfagan

razonablemente, en tal sentido, idea la manera de vincular a los trabajadores no sólo en el diseño de su estrategia empresarial, sino que ellos participan en la ejecución de los planes de acción y las evaluaciones correspondientes. Al usar el término razonable, se quiere decir que las expectativas son acordadas previa argumentación y debate, es decir que dichas expectativas son consensuadas.

Cuando la empresa tiene como uno de sus fines la satisfacción razonable de las expectativas de los trabajadores, está cambiando en teoría el paradigma tradicional por el cual el trabajo y su ejecutor son simples medios, o mercancías. Lograrlo en la práctica no es fácil, pues los intereses encontrados suelen aflorar y convertirse en motivo de discordias que es preciso superar mediante el diálogo y unos valores básicos y complementarios que facilitan la realización de todos los fines.

La inclusión de los intereses de los trabajadores en los fines de la empresa trae como consecuencia la valoración de la autoestima del trabajador y el incremento del sentido de pertenencia con la empresa, de manera que los trabajadores también se preocupan y buscan que los intereses y expectativas razonables de los dueños se alcancen.

La empresa socialmente responsable es uno de los pedazos de naturaleza que el trabajador posee para lograr sus fines específicos, el medio para desarrollar su proyecto de vida. El trabajador de la empresa socialmente responsable aprende que el fin del trabajo no es solamente remuneración pecuniaria, pues del trabajo surgen otras retribuciones no económicas que contribuyen a su realización personal y familiar, como producto de las interacciones con los *stakeholders.*

- **Contribuir en la satisfacción de necesidades y expectativas, razonables, de los dueños.**

Las expectativas de los dueños se materializan en las ganancias como retribución a la inversión, en lo que se constituye en un ánimo de lucro válido, en cuanto razonable y justo, en la medida que reconoce el riesgo que asume el inversionista o propietario.

No contemplar ni aceptar un ánimo de lucro razonable sería ponerle trabas al ejercicio de la libertad y desestimular el interés de las personas por la realización de operaciones mercantiles y la creación o permanencia de las empresas. Téngase presente, además, que el propietario organiza su actividad empresarial para satisfacer las expectativas de los demás *stakeholders* y en ello no sólo tiene interés, sino que en múltiples ocasiones se le convierte en su responsabilidad, por lo que también es de elemental justicia, como acto de reciprocidad, que el dueño aspire y obtenga un beneficio. Significa entonces que el lucro razonable es ético, toda vez que corresponde a unas relaciones e interacciones entre los propietarios y los demás *stakeholders*, que involucran unos valores implícitos o explícitos por sus intervinientes, limitando de esa manera que los propietarios abusen de su posición para que sus aspiraciones de lucro pasen de razonables a exageradas. Se utiliza el término razonable y no racional, para significar que las ganancias son el resultado de unas acciones e interacciones acordadas por todos los *stakeholders* y no las impuestas unilateralmente por los propietarios, en lo que nos llevarían a calificar las ganancias resultantes como racionales o rentabilistas.

Este enfoque de la utilidad razonable de los propietarios, indica que la diferencia entre los precios de venta y los costos no representa una apropiación del valor del trabajo por parte de los dueños, sino el pago de la organización, el riesgo, la responsabilidad y la satisfacción de los demás *stakeholders.* Los efectos prácticos del enfoque de una utilidad razonable de los propietarios, nos lleva a oponernos a la aspiración tradicional de lograr una utilidad lo máximo posible, es decir, la aspiración

de maximizar el valor actual de la empresa seguirá siendo válida, siempre y cuando en ello participen también los demás grupos de interés.

Además, los propietarios tienen intereses adicionales. Quieren que los clientes queden satisfechos, por tal motivo, se preocupan porque se les cumpla en calidad, plazo de entrega, garantías, precios y buen trato; pues identifican que de todo ello depende que los clientes sigan siendo interlocutores de la empresas, es decir, con ellos se juega la vida la empresa, son vitales para la supervivencia de la empresa; los propietarios entienden también que un paso más allá de la supervivencia está en el crecimiento y/o conquista de nuevos mercados, para cuyos efectos la satisfacción de la clientela juega un rol de gran importancia.

De otra parte, los propietarios están interesados en el cabal cumplimiento de las obligaciones legales, por tanto, no son indiferentes a las relaciones e interacciones que la empresa establece con las autoridades de diverso orden; asimismo es su aspiración frente a las relaciones e interacciones que la empresa establece con el talento humano, pues, de su adecuada vinculación, desarrollo, retención y éxito, depende el éxito mismo de la empresa, de manera que a la larga esta relación también afecta a los propietarios. Otro tanto, en similares términos, es el interés del propietario respecto de las relaciones que la empresa establezca con la sociedad, las quiere buenas, que generen imagen positiva y de reconocimiento, porque quiere la legitimación de la empresa.

Los propietarios socialmente responsables declinan aquellas aspiraciones de la maximización del valor actual de su aporte o de las utilidades tan altas como sea posible, por unas utilidades razonables, las cuales se pueden interpretar como aquellas que retribuyen su aporte, su riesgo y su trabajo, en una medida o índice promedio del mercado, y la porción que exceda tal cuantía es para los demás participantes o grupos de interés, distribuida en los términos acordados para cuyos efectos el diálogo y el pacto son el mecanismo más eficaz de concertación.

- **Contribuir en la solución de problemas sociales, especialmente aquellos de la comunidad ubicada en su esfera de acción; y satisfacer expectativas de otros miembros de la sociedad como clientes, proveedores, ciudadanos, y demás participantes sociales.**

La comunidad ubicada en el radio de acción de la empresa suele identificarse de tal forma con ésta, que llega a asimilarla como suya, le duele, la siente, la reconoce y percibe parte de sí, por razones de simbiosis geográfica, por compartir aspectos culturales similares, por esas razones de vecindad análogas a las razones de hermandad que surgen en las familias. De tales sentimientos surgen unas expectativas razonables, por ejemplo que la empresa cuide y mejore el entorno físico, que reclute su personal de su seno, que participe en programas de asistencia social, educativa o de desarrollo en su beneficio. Una actitud displicente de la empresa hacia la comunidad, conlleva a una actitud de desprecio, de rechazo y de repugna hacia aquella, como cuando en nuestra casa no queremos al mal vecino del frente, pues esperamos de él un comportamiento diferente y, lo que el vecino haga mal o desagradable nos perjudica y afecta, en forma directa o indirecta.

Los clientes esperan básicamente cinco cosas: 1. calidad en el producto/servicio adquirido; 2. oportunidad en la entrega; 3. precio justo; 4. garantía y, 5. buen trato. Pero los clientes también quieren que la empresa sea responsable, justa y buena con los trabajadores; desean que la empresa acate y cumpla las normas y respete las autoridades; igualmente, los clientes quieren ver y sentir una empresa responsable y amigable con el medio ambiente, pues comprende que como clientes son parte de la naturaleza y, no aceptan daños para ella, pues sería tolerar daños para ellos mismos.

Ahora bien, los clientes no pueden ser indiferentes a la suerte de los propietarios; unos resultados insatisfactorios desestimulan los propietarios, poniendo en peligro la supervivencia o continuidad de la empresa, por lo que los clientes tienen interés en que a los propietarios les vaya bien, de manera que se mantengan las relaciones e

interacciones con la empresa, que de alguna manera también afectan su supervivencia.

Los proveedores por su parte, esperan que la empresa cumpla con los pagos comprometidos, hagan uso adecuado de las provisiones, que las relaciones e interacciones estén guiadas por el respeto y la veracidad, se comuniquen oportuna y adecuadamente las inquietudes y reclamos resultantes de dichas interacciones; pero igual que los demás *stakeholders,* los proveedores quieren que la empresa sea socialmente responsable con los trabajadores, con los propietarios, con el medio ambiente y con los demás grupos de interés.

En la sociedad, también existe en materia de *stakeholders,* la ciudadanía, ese grupo social anónimo, aparentemente difuminado en el espacio geográfico no tan próximo a la empresa, que simplemente ve lo que pasa a su alrededor, que a veces dice, a veces calla, pero que sin duda ninguna espera cosas de la empresa. Esa ciudadanía no es indiferente a la irresponsabilidad, ni a la injusticia, ni al irrespeto, ni a todos aquellos atropellos a la moral que suelen presentarse en la cotidianeidad, en la historia de la empresa donde se ha tenido como norte el dominio y el poder. Esa ciudadanía es una masa que en cualquier momento se alza, protesta y actúa; es un león dormido, cuyo comportamiento depende de su tradición, de sus costumbres, de su cultura, de la evolución que poco a poco va ganando y que permite su transformación, y que, puede despertar para alcanzar sus demandas, sus expectativas, más aún cuando encuentra y surgen líderes de su seno, quienes para bien o para mal, conducen a esas masas que conforman la ciudadanía, por caminos impredecibles e inesperados.

En la ciudadanía y los líderes que emerjan, cifran sus esperanzas la mayoría de desprotegidos, para una aspiración noble de un mundo mejor, justo, equitativo, más humano. Una empresa socialmente responsable comprende la dinámica social y la problemática que la agobia, dando respuesta razonable a sus expectativas. La ciudadanía no quiere vivir hambrienta, sin techo, sin educación, sin salud, sin

previsión, sin sosiego, sin diversión sana, sin trabajo, en medio de la corrupción; la ciudadanía calla el odio de ver las grandísimas diferencias entre los que tienen más de lo que necesitan y aquella enorme cantidad que no tiene sino que lamentar su existencia cada día o resignarse a vivir en la desgracia, con la esperanza de que un "Dios proveerá", que por cierto "nunca lo hará".

Una empresa socialmente responsable respecto a la sociedad, rompe con el paradigma tradicional de sólo satisfacer a los dueños y actúa para solucionar los problemas sociales, sin eludir su responsabilidad o atribuírsela a otros *stakeholders.*

- **Contribuir con las políticas del Estado para la realización de sus fines y cumplir adecuada y oportunamente con las obligaciones que le correspondan a la empresa.**

En el ámbito local, las autoridades esperan que la empresa cumpla satisfactoriamente con sus obligaciones, que pague sus impuestos municipales, que acate las prescripciones en materia de ordenamiento físico, de tránsito y circulación, las relacionadas con el medio ambiente, las normas laborales, en fin, todas aquellas disposiciones de orden municipal tendientes a encontrar la paz ciudadana.

Por su parte, las autoridades de mayor cobertura, las de orden gubernamental y nacional, también tienen expectativas similares. Y tanto, aquellas, como éstas, aspiran a que la empresa avale, participe y ayude en los programas diseñados para el desarrollo y bienestar de la ciudadanía, de la toda la sociedad. Ahora bien, por disposición legal, el Estado en sus diversas manifestaciones o jerarquías, es representante visible del medio ambiente, ejerce algo así como una patria potestad, en buenahora, pues la tierra, así no hable, no piense o no ría, es como un niño recién nacido o de meses, a quien cuidamos y protegemos, sin importar nuestro parentesco, con la gran diferencia que ese niño que es la tierra, es al mismo tiempo nuestra madre gaia, somos parte de ella, de tal manera que por ley, todos le hemos dicho al Estado que nos represente en su cuidado, que exija su protección.

Podríamos concluir diciendo que, una empresa socialmente responsable respecto al Estado, va más allá de lo legal. He acá la verdadera práctica de la responsabilidad social empresarial, yendo más allá de lo legal, alcanzado los terrenos de la justicia y la equidad, satisfaciendo los intereses de sus *stakeholders*.

7.2.2 Axiología para la responsabilidad social empresarial

Determinar los valores que requiere adoptar una empresa socialmente responsable implica examinar qué es lo que quieren y esperan los *stakeholders* que sea y haga la empresa; cómo esperan que sea su desempeño; porqué la calificarían de socialmente responsable.

Las respuestas necesariamente están relacionadas con los intereses y expectativas de los grupos participantes en las relaciones e interacciones con la empresa o que podrían verse afectados con ellas. Lo valores para la responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental se pueden agrupar en valores dominantes y valores complementarios. Los *stakeholders* esperan que la empresa actúe con responsabilidad, sea justa, sea digna de confianza y esté abierta al diálogo. Estos valores serían básicos, de ellos derivan otros también importantes, pero que se dan más como desarrollo de los primeros, en un útil y necesario entrecruzamiento sistémico que sugiere la complejidad del sistema empresarial.

Tales valores complementarios son la libertad, la igualdad, el respeto, la solidaridad y la veracidad. El conjunto de valores para la responsabilidad social, gráficamente serían:

Gráfico 4. Axiología para la responsabilidad social empresarial

- **Valores dominantes**

Los valores dominantes para la responsabilidad social son los valores básicos y mínimos que sustentan e inspiran las respuestas de la empresa, frente a las expectativas de sus *stakeholders.* Todos y cada uno de los grupos de interés tienen unas expectativas

particulares y otras generales. Por ejemplo los propietarios quieren retribuciones razonables por su inversión y también desean que se erradique la pobreza; los trabajadores aspiran a una remuneración adecuada a sus esfuerzos y necesidades, y también desean que se erradique la pobreza; los proveedores quieren oportunidad y cumplimiento en el pago de sus acreencias, y también coinciden en su deseo de erradicación de la pobreza; los clientes desean productos de calidad y desean que no haya pobreza. Las aspiraciones y expectativas de todos los stakeholders sólo pueden ser satisfechas si las acciones de la empresa están tuteladas por unos valores que todos los *stakeholders* identifiquen como los adecuados a sus intereses, tales valores serían la responsabilidad, la justicia y el diálogo y la confianza.

Se suele encontrar que la adopción y práctica de uno de estos valores, conlleva a otros de ellos, en una interrelación que no nos permite independizarlos; asimismo estos valores conducen o llevan implícitos otros valores que hemos llamado complementarios, como son la igualdad, la libertad, el respeto, la solidaridad y la veracidad, tan importantes como los valores dominantes para lograr los propósitos de una filosofía empresarial de responsabilidad social, que intenta satisfacer las expectativas de los *stakeholders.*

- ✓ **Responsabilidad:** El valor de la responsabilidad es clave e indispensable en un nuevo enfoque o paradigma para la empresa de hoy y del futuro. Reconocer que la empresa realiza acciones para unos destinatarios que resultan afectados con ellas, es entender que la empresa debe responder por las consecuencias de tales acciones. Si la empresa tiene unos fines, también tiene unos valores, y, dentro de ellos la responsabilidad es la mejor manera de darle respuesta a las expectativas de los grupos de interés que se interrelacionan con la empresa, pues los intereses de estos, se convierten en fines de la empresa socialmente responsable.

  Por el uso de razón y la conciencia, se actúa en libertad. Aunque no se tienen ciertas culpas, como por ejemplo de una erupción volcánica, un terremoto, una tempestad, sí se puede tener responsabilidad en las construcciones cercanas a los ríos, a los volcanes, en sitios de alto riesgo, o en decisiones similares. Se puede

evitar que tales desastres naturales no perjudiquen o dañen a las personas susceptibles de sufrir perjuicios. Se debe interpretar la relación que tiene la responsabilidad con el hecho de mi estado del conocimiento sobre las consecuencias de los fenómenos, y puede haber también responsabilidad por el saber, por el conocer, por el aprender, pues la ignorancia muchas veces nos lleva a decisiones equivocadas; se peca por acción o por omisión.

En el campo empresarial, ante trabajos deficientes, servicios mal prestados, por culpa directa, indirecta u omisión de los empleados, así la intención de la empresa, de su gerente, fuera otra, se puede llegar a soluciones de acuerdo con el contrato comercial, la ley, la doctrina y la jurisprudencia. Pero la responsabilidad de la empresa se evalúa mediante la satisfacción de las expectativas del implicado.

De otra parte, el valor de la responsabilidad por parte de la empresa, en materia ambiental, es tan claro y necesario, que su aplicación en la empresa socialmente responsable, es la concreción del concepto de desarrollo sostenible. Teóricamente la aplicación del valor de la responsabilidad en la filosofía empresarial de responsabilidad social, se sustenta en las ideas de Hans Jonas.

- ✓ **Justicia:** El valor de la justicia es otro factor clave e indispensable para la aplicación de una filosofía empresarial de responsabilidad social. En desarrollo de la justicia todos los grupos de interés perciben un trato acorde con su participación. Es la cristalización de la satisfacción de todos y cada uno de los *stakeholders*, pues, si la empresa combina y aplica adecuadamente en sus procesos de interacción el diálogo y la confianza, la responsabilidad y otros valores complementarios, se da la oportunidad de exponer lo que se quiere, se demuestra lo que cada uno ha dado y que le permite esperar a cambio, como acto de reciprocidad; es allí, donde la justicia opera, como una igualdad de oportunidades para que los *stakeholders* alcancen su satisfacción. Teóricamente, aplicar el valor

de la justicia en la filosofía empresarial de responsabilidad social, sería la adopción de buena parte de los planteamientos de John Rawls.

- ✓ **Diálogo y Confianza:** Cómo se materializa la confianza que depositan los diversos grupos de interés en la empresa. Veámoslo de manera discriminada para los interesados más visibles:

  Los clientes confían que los productos y servicios adquiridos satisfagan plenamente sus expectativas, de acuerdo con una promesa tácita o expresa recibida. En la práctica el cliente espera cumplimiento en el plazo de entrega –oportunidad- y cumplimiento en la calidad - producto o servicio que satisface unos requisitos de conformidad-; también se espera de la empresa que responda en caso de las no conformidades, ya sea reemplazando el producto, rectificándolo o resarciendo los perjuicios ocasionados al cliente. Esta confianza del cliente aumenta cuando la empresa, el producto o el servicio, cumplen normas de calidad ISO, usualmente con el aval de una entidad certificadora reconocida.

  Los empleados confían en que la empresa cumpla los acuerdos que figuran en los contratos de trabajo, en las convenciones o pactos colectivos, la legislación y los acuerdos internacionales. Asimismo, cuando las empresas generan utilidades más que razonables para sus propietarios, los trabajadores esperan un reconocimiento adicional por su participación en la creación de valor, mediante mecanismos de retribución adicionales a lo pactado. En esta materia, si las empresas adoptan certificaciones como SA 8000 o se unen a iniciativas como el Pacto Global, satisfacen convenientemente el valor de la confianza.

  Los proveedores confían que la empresa pague oportunamente, le dé el tratamiento adecuado y sugerido a los objetos materia de la negociación y haya transparencia y honestidad en las relaciones económicas. Actualmente, el valor confianza puede verse concretado cuando el proveedor utiliza la estrategia de la

consignación, con el fin de darle más y mejores garantías a sus clientes y sólo factura cuando la empresa reporta el consumo. Esto es posible por la confianza que debe reinar entre empresa y proveedor.

Las autoridades confían en que la empresa cumpla la ley, las normas, los acuerdos, todo lo que tenga que ver con los imperativos para mantener el orden y la justicia, en todos los ámbitos, el comercial, el laboral, el tributario, el ambiental. Sin embargo, esta confianza no impide que las autoridades ejerzan su derecho de verificación de normas y cumplimiento de la ley.

Los vecinos y los ciudadanos en general, confían en que la empresa cumpla con la ley y que tenga especial cuidado con la conservación y mejora del medio ambiente.

La empresa conquista la confianza -tan ricamente manifestada, tan diversa-, en cada una de sus actuaciones, con cada una de sus interacciones, en esos "momentos de verdad" como los ha llamado la técnica del servicio. Sin embargo, la confianza se puede adquirir con unas interacciones más profundas y sinceras, en "el cara a cara", con la comunicación directa, en el tú a tú, todo ello materializado en el diálogo.

Teóricamente, la aplicación del valor del diálogo y la confianza en la filosofía empresarial de responsabilidad social, puede sustentarse adoptando las ideas de Jurgen Habermas, especialmente en lo concerniente a la teoría de la acción comunicativa.

- **Valores complementarios**

La filosofía empresarial de responsabilidad social descansa sobre unos fines para la empresa que pretende satisfacer las expectativas de todos los grupos de interés que, como se vio en la sección anterior, corresponden a valores básicos o dominantes que inspiran o

soportan las actuaciones de la empresa. Ahora bien, tales valores dominantes generalmente conducen o se originan en otros valores, con los qu tienen una interrelación e interdependencia, hasta formar una red de valores que se cruzan entre ellos y que hace difícil determinar cual es causa de cual. Esos valores complementarios son la igualdad, la libertad, el respeto, la solidaridad y la veracidad.

- ✓ **Igualdad:** Una filosofía empresarial de responsabilidad social practica la igualdad, mediante la no discriminación de sus *stakeholders* y con la apertura neutral al diálogo, en el cual todos tienen la posibilidad de participar, para exponer sus ideas, defenderlas y procurar su satisfacción. Así, la igualdad en la filosofía de RSE, es igualdad de oportunidades, lo cual no significa que todos los grupos de interés satisfagan plenamente sus expectativas y necesidades, equivaldría a tener una situación de felicidad total, un país de ángeles, hecho imposible. La igualdad significa que todos los *stakeholders* están considerados en los fines de la empresa y que tienen la oportunidad de participar en el diseño y ejecución de las estrategias empresariales.

- ✓ **Libertad:** El valor de la libertad es la otra cara de la responsabilidad, en tanto más practico la libertad más responsable debo ser, pues mis acciones afectan a quienes son destinatarios de ellas, es decir que la toma de decisión me hace responsable. Es preciso que en la empresa se brinden los espacios para el desarrollo de la libertad; el ejercicio de la libertad le permite a los *stakeholders* potenciar y desarrollar sus capacidades, para el logro de su bienestar y la cristalización de sus objetivos. Y libertad también es justicia, por lo que una empresa que soporte sus acciones en la justicia ha de permitir y facilitar el ejercicio de la libertad.

- ✓ **Respeto:** Es el reconocimiento de la presencia y de los intereses del otro y su manera de practicarlo está en el diálogo. De manera que si la empresa quiere, en desarrollo de sus interacciones con los *stakeholders*, infundirle respeto a sus relaciones, debe darle la oportunidad de manifestar sus expectativas a todos los

grupos de interés y viabilizar su participación en el diseño de estrategias, acciones y evaluaciones. De lo contrario nos hallaríamos ante la gestión tradicional, cuya filosofía radica en la imposición, donde se privilegian los intereses de los propietarios y, por tanto, el respeto sencillamente no existe, pues no se tienen en la cuenta las opiniones de los grupos de interés diferentes. Así, hay un respeto único y exclusivo por el dueño, como en efecto ha sucedido siempre en la empresa tradicional, respeto que suele convertirse en temor, en miedo, en ocultamiento de la verdad, en resentimiento; donde han reinado la dominación y el poder.

- ✓ **Solidaridad:** La solidaridad es la expresión de desprendimiento de lo propio, para compartirlo con los demás. Con la solidaridad, la empresa reconoce que los intereses de los dueños no son únicos en su responsabilidad. Si en los fines de la empresa se pretende satisfacer las expectativas de los demás grupos de interés, con ese hecho la empresa se solidariza, en principio, con todos los *stakeholders*, y la efectividad de dicha solidaridad se hace realidad cuando se practican y evidencian otros principios como la libertad, el respeto, la igualdad y sobre todo el diálogo y la confianza. Mediante la participación de todos en el diseño, implementación y verificación de estrategias y acciones, los grupos pueden exponer sus intereses, permitiendo que se busque un equilibrio en la distribución de los resultados, como parte de la justicia, que a su vez se convierte en solidaridad.

Nótese que nuevamente se da el caso del cruce, entrecruce, surgimiento y coparticipación de diversos valores, donde el uno lleva al otro, y viceversa. Por tal motivo, la filosofía empresarial de responsabilidad social es, una red de valores, para satisfacer las expectativas de todos los participantes y, la solidaridad se evidencia como la ayuda a quienes pueden aparecer como menos favorecidos en un determinado momento.

- ✓ **Veracidad:** El saber influye en la decisión de actuar. En múltiples ocasiones el desconocimiento impide ser justo o responsable. Es deber de la empresa propiciar

el conocimiento y la verdad, además de actuar con transparencia y sinceridad en todas sus relaciones, para que la confianza ilumine las interacciones. Cuando la empresa facilita la participación de sus *stakeholders* en sus procesos de gestión, está revelando sus argumentos. La veracidad implica comunicación constante, transmisión de información de manera oportuna, construcción conjunta y compartida de la verdad; es decir, no se impone nada, por el contrario se expone, se muestra, se propone, se argumenta, se convence; así, se construye la verdad, en el sentido que los interlocutores evidencian y cotejan los hechos, para aceptarlos como veraces. Y la mejor manera de llegar a la verdad es con el diálogo y el respeto, pues en la medida que la empresa escuche a sus *stakeholders* podrá contraargumentar para alcanzar los consensos, en una visión compartida de la gestión empresarial.

7.2.3. Estrategias de responsabilidad social empresarial

Se entiende por estrategias el conjunto de las acciones que se utilizaría para lograr los fines. Las estrategias deben ser duraderas en el tiempo y parten de diagnósticos pertinentes que revelan oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, para el diseño de unos objetivos claros que sirven de puntos focales hacia los cuales la empresa debe dirigir sus esfuerzos, combinando los diversos recursos con los cuales logra sus propósitos.

Esta metodología debe ser integral y sistémica para que sea exitosa. Integral en cuanto que la empresa se debe mirar como parte de un todo, que incluye tres sectores o segmentos claramente identificables: el Estado, la sociedad y el sector privado, del cual hace parte la empresa misma. Y sistémica, toda vez que la empresa tiene en derredor participantes o grupos de interés, que se llaman *stakeholders*, con los cuales adelanta sus acciones, con interacciones permanentes que los afectan recíprocamente y que dentro de una filosofía empresarial de responsabilidad social requiere un enfoque de cooperación y consenso, que puede conducir a un pacto que los comprenda a todos, para cuyo efecto el diálogo activo será valor imprescindible.

Las acciones que constituyen las estrategias de la responsabilidad social empresarial deben tener un horizonte de largo plazo, factor que en buena dosis garantiza la consecución de los objetivos o logro de la satisfacción de las expectativas de los *stakeholders*, de allí, la importancia y necesidad de vincularlos a todos ellos en su diseño e implementación. Otra característica importante de la estrategia empresarial es el factor geográfico o esfera de acción sobre la cual la empresa tiene su mira, pues la empresa no puede diseñar políticas y acciones, así sean duraderas, que no especifiquen el territorio. Otro factor importante de la estrategia de la empresa socialmente responsable es la unidad de criterio que debe existir entre todos los actores o grupos de interés, de otra manera la estrategia estaría llamada a fracasar, por el conflicto de intereses y la pugna entre los *stakeholders*, tal como ha sucedido a lo largo de la historia humana, donde equivocadamente se alentó la competencia y no la cooperación.

Además, las estrategias se complementan una a otra, en una interacción e interrelación sistémica que sólo permite evaluar el conjunto de los resultados.

Con los parámetros antes señalados y las estrategias que se dan a continuación, se tendría una guía para las empresas Manizaleñas del siglo XXI, que pretendan darle un enfoque de responsabilidad social a su gestión, con la esperanza de contribuir significativamente a tener una sociedad más justa, equitativa y solidaria, donde el medio ambiente se conserve y mejore, en consonancia con el concepto de desarrollo sostenible.

- **Mapas culturales y conceptuales**

Sería la construcción de mapas ecológicos y económicos de la ciudad o zona geográfica donde opera la empresa, de forma que permita visualizar los ecosistemas que impactan la zona y viceversa. Este mapa debe comprender un mapa de los ríos, quebradas y cauces similares que bordean o cruzan la zona; debe comprender los sistemas de bosques y reservas naturales que se encuentran dentro o cerca de la zona; incluye las rutas del sector transportador; debe identificar los potenciales agentes contaminantes del medio ambiente, el manejo de las basuras y los desechos industriales más significativos; también mostraría

los parques y sitios recreativos de la región; los proyectos de urbanización de envergadura que se tengan en la región. Comoquiera que los elementos que integrarían el mapa son dinámicos y cambiantes, donde desaparecen unos y aparecen otros nuevos, es necesario un monitoreo, revisión y modificación constantes del mapa.

El mapa ha de servir para hacer mapas sectoriales y micromapas que, con similares características al mapa global, permita identificar más claramente el radio de acción de las empresas y sus *stakeholders*, con el fin de propiciar las concertaciones para la celebración de acuerdos que conduzcan al logro de los intereses de todos.

El mapa cultural y conceptual para Manizales se presenta a continuación:

Gráfico 5. Mapa cultural y conceptual de Manizales

- **Planes indicativos y educativos**

Diseño de un plan indicativo y educativo sobre actitud ciudadana de responsabilidad social, que comprenda temas como manejo de basuras en el hogar, alimentos ecológicos, uso de calles, parques y sitios públicos; comprensión uso y de la acción popular, para cuyos

efectos debe haber un plan de capacitación sobre responsabilidad de las autoridades en materia ambiental, derechos colectivos y protección de los recursos naturales.

El plan ha de ser congruente con los planes de desarrollo de los entes gubernamentales, pues de no considerarlos se llegaría a una duplicación inoficiosa y costosa de esfuerzos y recursos. La participación de las autoridades y de las agremiaciones es clave en el diseño de los planes indicativos, pues de otra manera el trabajo carecería de legitimidad o capacidad de convocatoria, quedándose en los anaqueles como bellos recuerdos y utopías.

Asimismo, al tener carácter de indicativos, los planes servirán de marco para los planes estratégicos particulares de cada una de las empresas. De allí la importancia de la participación conjunta y activa de todos los grupos de interés, asentados en el ámbito regional, aspecto que se visualiza en los mapas conceptuales y culturales.

- **Pacto de responsabilidad social**

Diseño de un pacto de responsabilidad social que vincule todos los *stakeholders* como si la región en que funcionan las empresas, fuera una empresa, una empresa de todos los participantes o grupos de interés. Autoridades políticas, universidades, la empresa privada, la ciudadanía y las comunidades directamente afectadas, conformarían un grupo representativo de los *stakeholders* de las empresas. El pacto de responsabilidad social sería una especie de proyecto político, en el sentido que vincula a todos los actores sociales y sus diversos intereses, quienes mediante el diálogo presentan sus intereses y argumentan sus justificaciones, al tiempo se escucha a los demás, con el surgimiento de propuestas consensuadas que pretenden satisfacer los más variados intereses.

En principio puede decirse que el pacto de responsabilidad social no tiene un tiempo fijo o un lapso definido; por el contrario, ha de ser indefinido, de permanencia en el tiempo, en el espacio, en sus actores. En tal sentido, el pacto es dinámico, cambiante, ajustable, flexible, revisable, amplio, incluyente en cuanto va dando cabida y entrada a otros grupos de interés que en comienzo han sido escépticos o indiferentes.

El liderazgo en el pacto corresponde a la empresa, institución que como actor principal en la economía y en la sociedad, ha de jalonar cambios paradigmáticos de gran impacto social y ambiental. El cambio de paradigma se da toda vez que, tradicionalmente el Estado ha intentado cumplir este rol, pero sus realizaciones han sido infructuosas, máxime que ahora, en el escenario de la globalización y la privatización generalizada, el bienestar social ha sido prácticamente abandonado. Y no es que el Estado desaparezca, sino que ha de jugar un papel activo y participante en el conjunto de los *stakeholders,* pues sigue teniendo unos fines.

- **Planes estratégicos particulares**

Con base en el pacto de responsabilidad social para la zona, los planes indicativos y los mapas conceptuales, cada empresa o institución incluiría en su plan de desarrollo o plan estratégico particular, la manera como hace compatibles tales herramientas de gestión. El plan estratégico de la empresa ha de tener un enfoque sistémico y complejo, pues a diferencia de lo tradicional, donde siempre se tenía como misión y visión, el mercado, el crecimiento, la retribución del dueño y maximizar el valor actual de la empresa, ahora involucra los fines de todos los *stakeholders* y su manera de participar y examinar los resultados, mediante la práctica efectiva de los valores dominantes y suplementarios, hace viable la satisfacción de sus expectativas.

El plan estratégico particular evidencia la voluntad de cambio de paradigma empresarial. Son varios los motivos que convierten al plan estratégico particular como el instrumento idóneo para lograr los fines de la empresa socialmente responsable:

1. Los objetivos estratégicos de la empresa que consigna el plan contemplan a todos los *stakeholders,* en el sentido de ser compatibles con los fines de la empresa socialmente responsable.
2. El enfoque sistémico y complejo de la gestión empresarial reconoce que se requieren ajustes y cambios permanentes, por lo que la inflexibilidad y el estricto orden, tan deseados y perseguidos en otrora, ya no son pertinentes, ni convenientes.

3. La participación en la construcción de todos los pasos y procesos del plan, por parte de todos los grupos de interés, viabiliza el logro de los fines de los *stakeholders*. No los garantiza, porque el conflicto de intereses y el egoísmo tradicional estarán presentes, pero el diálogo y la concertación posibilitan el acuerdo en el plan. Esta participación total y dialógica de los grupos de interés, posibilita unos resultados sinérgicos, mayores y más efectivos a los que se conseguirían con el enfoque lineal, en el cual sólo propietarios y directivos diseñan el plan.

7.2.4. Destinatarios de la responsabilidad social empresarial

Los destinatarios de la responsabilidad social empresarial son los interlocutores de la empresa, que surgen de las interacciones y relaciones que ésta emprende en desarrollo de su objeto social. Este componente de la filosofía empresarial de la responsabilidad social es compatible con el componente de los fines y tiene como característica el comprender a todos los *stakeholders,* siendo uno de ellos el medio ambiente, cambiando así ese paradigma de la racionalidad moderna que nos inculcó asumir y tomar la naturaleza como una despensa inagotable al servicio la voracidad del ser humano.

- **El Medio Ambiente**
- **La Sociedad**
- **Los Trabajadores**
- **El Estado**
- **Los Dueños**

El siguiente gráfico nos permite visualizar los diversos destinatarios de la Responsabilidad Social Empresarial, en el nuevo enfoque que se propone:

Gráfico 6. Destinatarios de la responsabilidad social empresarial

7.2.5. Concepto emergente de Responsabilidad Social Empresarial

Según el análisis realizado de los diversos componentes de una filosofía empresarial de responsabilidad social y a partir de los fines de la sociedad y del Estado, desde los cuales la

empresa contextualiza su razón de ser y su visión y determina unos fines que correspondan y se armonicen con valores, que siempre han de guiar sus acciones, la empresa ha de dar respuesta a las expectativas de todos los participantes en las interacciones que se establecen. Y para que las intenciones sean válidas y se hagan realidad, la empresa debe garantizar la participación activa de todos los *stakeholders,* no sólo en el diseño de planes, sino en la ejecución y la evaluación de los mismos. En consecuencia, la definición de "Responsabilidad Social Empresarial", la cual emergió de la discusión sobre algunos conceptos que fueron evaluados atrás (…sección 5.2…), conviene repetirla verificar su consistencia:

> **Compromiso con la satisfacción de las necesidades de la sociedad, del medio ambiente y de los trabajadores, con una intensidad similar a la generación de valor para los propietarios, que se refleja tanto en las estrategias como en las acciones de la empresa, en cuya construcción participan activamente mediante el diálogo todos los grupos de interés, en un escenario de justicia y responsabilidad.**

Si sometemos el concepto anterior a la evaluación de los criterios de eticidad, integralidad neutral, coherencia y dialógico (…sección 5.2…), obtendríamos el siguiente análisis:

Gráfico 7. Análisis del concepto de RSE con sus criterios de evaluación

Sobre la **eticidad**, el concepto alude de manera directa a los valores básicos de responsabilidad, justicia y diálogo. Si la empresa permite el diálogo activo, con la participación de todos los stakeholders, de entrada se tendría el valor de la igualdad, en el sentido de no haber discriminaciones, de brindarse a todos la oportunidad de exponer y defender sus intereses, de escuchar las posiciones que pudieran entrar en conflicto con las de cada uno. Nótese que, la práctica del diálogo posibilita el ejercicio de la justicia, valor

que reconoce en el otro la verdad, cuando al escuchar sus argumentos se modifica la propia posición, se acepta estar equivocado, o por el contrario, con argumentos se logra demostrarle al otro su error, para que modifique su posición o acepte la contraria; incluso, se da la solidaridad, porque se encuentra que se puede ayudar al otro o el otro puede invocarla, en el sentido de mostrar una inferioridad de condiciones frente a otros *stakeholders*. El diálogo que facilita la justicia, permite con ello el consenso, el acuerdo, así no se logre la satisfacción plena de las expectativas de todos, por lo menos se arriba a una meta consensual y de aceptación general, en la que seguramente habrá declinación o sacrificio de algunos intereses o porción de expectativas, pero indudablemente se cambia el panorama tradicional del conflicto y de la pugna, que deja desconcierto y sabor a inequidad, por un nuevo y diferente escenario, del acuerdo y la cooperación, con la sensación de justicia y cordialidad. Simultáneamente, todos los *stakeholders* sienten y practican el valor de la responsabilidad, en cuanto que quedan con la satisfacción del deber cumplido, de haber sido justos, de no haber impuesto nada; se le respondería a todos y cada uno de los *stakeholders* de acuerdo con una expectativas expuestas y unas concesiones consensuadas.

Sobre la **integralidad neutral**, el concepto es claro en contemplar a todos los *stakeholders,* en no privilegiar a ninguno, en considerar las expectativas e intereses de todos los grupos interactuantes en los procesos y operaciones de la empresa. Al mencionar a la sociedad, el concepto considera en ella implícitos a clientes, proveedores, comunidad local y próxima, ciudadanía en general, gobierno, ONGs y demás grupos de interés, participantes o afectados con las actuaciones de la empresa.

Sobre la **coherencia,** es diáfano el concepto al manifestar que el compromiso con la satisfacción de expectativas se refleja en las acciones y estrategias, en las que necesariamente participan todos los *stakeholders.* De otra manera, las buenas intenciones quedarían bellamente escritas, talvez reposarían en declaraciones insulsas de la misión, la visión, las políticas y los planes de acción, pero cuyos diseños y ejecuciones, son –como siempre, hasta ahora han sido- función exclusiva de la empresa, con sus dueños y representantes.

Sobre lo **dialógico** este concepto de RSE contempla de manera expresa y contundente, la necesidad del diálogo activo, entre todos los *stakeholders*, en el diseño de estrategias y planes, y en la consecuencia ejecución y evaluación, precisando que tal diálogo estaría iluminado por los valores de la justicia y la responsabilidad, los cuales, como se ha analizado ya, interactúan con otros valores como la solidaridad, el respeto, la libertad, la igualdad y la veracidad. Podría resumirse que la RSE:

Es un pacto social al que adhiere libremente la empresa, necesario para dar satisfacción a las expectativas de los destinatarios de sus actuaciones.

Tal como se ha insinuado en un apartado anterior, la filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental, teniendo en cuenta un mundo real complejo, diverso, con multiplicidad de actores que resultan afectados por la gestión de la empresa y cuyas interacciones son sistémicas, se convierte en un proyecto político que pretende la felicidad de todos los *stakeholders*, pero de manera aterrizada y razonable, pues comprende que la satisfacción total y plena es un imposible. Dicho proyecto político con la intervención de todos los actores sociales, es a su vez un pacto social indicativo para todos en la sociedad, por tanto, aspira a que las empresas adopten una gestión socialmente responsable y sean líderes de su implementación, pues la empresa es hoy la institución sobre la cual se desarrolla el progreso de la humanidad y en la que se cifran todas las esperanzas de un mundo mejor, más justo y equitativo.

Al considerar el pacto de responsabilidad social como proyecto político, cabe precisar algunas advertencias:

1. El pacto no debe tener un color político determinado. Por el contrario ha de ser abierto a toda militancia partidista, pues es el escenario propicio para exponer las diferencias mediante argumentos, con la pretensión de consensos. Aceptar que un partido determinado o el empresario, unilateralmente marque las pautas y el rumbo

del pacto, sería tanto como perpetuar el poder y la dominación que han sido típicas en la historia de la humanidad.

2. A pesar de tener unos lineamientos estratégicos, su seguimiento no puede caer en la rigurosidad, requiriéndose una actitud permisiva al cambio, a los ajustes permanentes, en cuanto que no hacerlo sería el desconocimiento de la complejidad propia de la sociedad, la economía, la humanidad y la empresa misma.

3. Hemos sugerido antes, que la empresa ha de liderar el pacto social, dado su papel protagónico e institucionalidad bien reconocida, más aún para la era de la globalización. Sin embargo, la misma dinámica y presencia de los *stakehoders* podría ir mostrando el grupo de interés que jalone los procesos, donde los intelectuales y ambientalistas serán indudablemente lazarillos en los oscuros caminos de la incertidumbre. De todo el conjunto de *stakeholders* probablemente surgirá una ciudadanía más consciente y educada, cuyo rol pasará de la indiferencia tradicional a la participación activa.

Puede resumirse que la filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental, representa una visión teórica y práctica diferente para la gestión de las organizaciones económicas. Al considerar los fines de todos los *stakeholders* significa un cambio radical de paradigma que incidirá favorablemente en el logro de una sociedad más justa y equitativa. Por su parte, los elementos de la complejidad adecuadamente aplicados en la gestión empresarial son el mejor síntoma del reconocimiento del cambio de paradigma filosófico y la aceptación clara sobre la ineficacia de la rentabilidad y el crecimiento, como la perspectiva que no debe seguir imperando en la empresa como institución social.

8. CONCLUSIONES

1. La filosofía mecanicista, el reduccionismo y la linealidad, son el modelo y paradigma mayoritariamente aplicado aún, en los negocios y la empresa de hoy. El interés del propietario sigue siendo el elemento dominante en la gestión y filosofía empresarial, de allí, el estado actual de la economía y la sociedad, con injusticia, inequidad, pobreza, violencia, y otros males no menores, que nos toca soportar.

2. Las fórmulas y propuestas de envergadura a través de la historia, para dar soluciones a la problemática de la sociedad, no han sido acertadas o han sido derrotadas por la economía de mercado, convertida en un capitalismo salvaje, que inspirado en una libertad malinterpretada, ha conducido a una división injusta y conflictiva de los seres humanos, con marcadas desigualdades, donde el medio ambiente y las personas se usan como medios para satisfacer las insaciables expectativas de los dueños del capital.

3. La propuesta de solución a la problemática social radica en un cambio de paradigma empresarial, mediante el cual se pase de pensar y buscar únicamente la satisfacción del dueño, a pensar y buscar la satisfacción de todos los participantes o grupos de interés que hay y resultan de las relaciones e interacciones de la empresa, estos son: el medio ambiente, los trabajadores, los propietarios, la sociedad en sus manifestaciones como clientes, proveedores, ONGs, etc., y, el Estado.

4. El medio ambiente debe mirarse como participante y destinatario de las acciones empresariales y no como se le ha mirado tradicionalmente, “un medio con recursos disponibles e inagotables para la insaciable voracidad del hombre”. Para estos efectos, conviene asimilar a la tierra como un ser vivo, y, entender que daño que se

le haga, nos lo hacen a nosotros, porque somos parte de la naturaleza, con la responsabilidad de su futuro, que también es el futuro de las próximas generaciones.

5. Una gestión empresarial que pretenda contribuir a la solución de los problemas sociales y dar satisfacción a los demás grupos de interés, debe basarse en unos valores básicos de Responsabilidad, Justicia, y, Diálogo y confianza. Tales valores dominantes en las interacciones de la empresa se corresponden con unos fines que debe tener la nueva empresa y que son al tiempo las expectativas de todos los stakeholders.

6. Una gestión basada en los valores dominantes de Responsabilidad, Justicia, y, Diálogo y confianza, combina y se acompaña de otros valores complementarios, para la satisfacción de necesidades y expectativas de todos los grupos de interés. Estos valores complementarios de los dominantes son: la igualdad, la libertad, el respeto, la solidaridad y la veracidad.

7. Una filosofía de Responsabilidad Social Empresarial, cuyos fines atiende las expectativas de todos los stakeholders y que debe basarse por tanto en unos valores, requiere, indispensablemente, una estrategia para su cristalización. Dicha estrategia debe incluir unos componentes mínimos adecuados de planeación estratégica, de manera que se garantice su implementación, seguimiento y evaluación, contemplando la forma de participación activa de los stakeholders en el proceso.

8. La ética empresarial y la Responsabilidad Social Empresarial, para la nueva empresa, deben adoptar en su teoría los conceptos de la complejidad, pues de continuar con el enfoque lineal, mecanicista y reduccionista en sus argumentos, no se alcanzarían los propósitos de satisfacción a todos sus stakeholders de manera integral, equitativa y neutral.

9. La Responsabilidad Social Empresarial con enfoque ambiental en un contexto complejo, es hoy utopía naciente, que de realizarse en forma generalizada, requiere un "pacto social liderado por la empresa, para satisfacer razonablemente las expectativas de todos los destinatarios de sus actuaciones".

10. Los resultados de la gestión empresarial con filosofía de responsabilidad social, en la nueva empresa, se pueden visualizar en el balance social y otros reportes evaluadores de la gestión en responsabilidad social, como aplicación de los conocimientos y técnicas de la Contabilidad Social, necesaria en un escenario complejo, como lo es el mundo actual y quizá del futuro.

11. Una filosofía de responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental, presenta unos componentes sistémicos que interactúan y se interrelacionan, para la realización de unos fines empresariales que contemplan a todos y cada uno de los stakeholders o grupos de interés afectados con las acciones de la empresa. Los componentes de la filosofía serían: 1. Fines de la empresa; 2. Valores para la RSE; 3. Estrategias de la RSE; 4. Destinatarios de la RSE; y. 5. Concepto de RSE.

12. Un concepto adecuado de Responsabilidad Social Empresarial, que responda a un mundo no lineal y que signifique un cambio paradigmático por sus destinatarios e intenciones, con miras a un mundo de la vida más justo y equitativo, es:

    Compromiso con la satisfacción de las necesidades de la sociedad, del medio ambiente y de los trabajadores, con una intensidad similar a la generación de valor para los propietarios, que se refleja tanto en las acciones, como en las estrategias de la empresa, en cuya construcción participan activamente mediante el diálogo todos los grupos de interés, en un escenario de justicia y responsabilidad.

9. RECOMENDACIONES

1. La Ética Empresarial y la Responsabilidad Social Empresarial deben ser incluídas en los planes de estudio de todas las carreras universitarias; y en los niveles de posgrado, sus temas deben ser objeto de profundización. Esto, debido a que la empresa es la institución que permite el desarrollo y el progreso de la humanidad, y todas las personas estamos de alguna manera relacionados de manera ineludible en el sistema empresarial en calidad de *stakeholders.*

2. Las universidades deben contemplar la posibilidad y necesidad de permitir trabajos académicos interdisiciplinarios, adelantados por estudiantes de diversas carreras de una misma institución o de diversas universidades, como requisitos para la obtención de sus títulos correspondientes. Esto, implicaría que los trabajos futuros en materia de ética empresarial y responsabilidad social se pudieran realizar con la propiedad y la complejidad propias de la vida empresarial, con la visión compartida de diversas profesiones para la construcción del conocimiento.

3. El presente trabajo deja abiertos muchos campos y temas de investigación que deben estudiarse con más rigurosidad científica y que podrían aportar alternativas de solución a muchos problemas de la empresa y la sociedad. Algunos temas son: expectativas razonables de los *stakeholders*; pacto social empresarial; la empresa como ser vivo; el medio ambiente como *stakeholder*; metodología del plan estratégico de responsabilidad social empresarial.

10. BIBLIOGRAFÍA

- ALFORD, M.E. y BANGS, Jhon. R. Manual de la producción. México: Ed.UTEHA, 1965. 1871 p.

- ANDREWS, Kenneth R. El Concepto de Estrategia en la Empresa. Bogota: Printer, 1984.224 p.

- ÁNGEL MAYA, Augusto. La fragilidad ambiental de la cultura. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 1996. 127 p.

_____. El retorno de Ícaro: La razón de la vida, muerte y vida de la filosofía, una propuesta ambiental. Bogotá: Panamericana, 2002. 385 p.

_____. La diosa Némesis: Desarrollo sostenible o cambio cultural. Cali: Corporación Universitaria Autónoma de Occidente, 2003. 407 p.

_____. El reto de la vida. Medellín: Ecofondo, 1996. 109 p.

_____. La razón de la vida 2: los presocráticos. Manizales: Universidad Nacional, 2000. 121 p.

_____. La razón de la vida 2: los sofistas. Manizales: Universidad Nacional, 2001. 137 p.

- APEL, Karl, CORTINA, Adela. y otros. Ética comunicativa y democracia. Barcelona: Crítica, 1991. 344 p.

- ARISTÓTELES. Ética Nicomaquea. Bogotá: Universales, 1995. 264 p.

- BACON, Francis. Novum organum. Madrid: Altamira, 1984. 302 p.

- BARDIN, Lawrence. El análisis de contenido. España. Ediciones Akal. 1986.

- BARLEY, Stephen R. y KUNDA, Gideon. Design and Devotion: surges of rational and normative ideologies of control in managerial discourse. Traducción realizada por Hernán Bustamante Y. y Asdrúbal Valencia G. Medellín: Universidad de Antioquia. 1993, 86 p.

- BATESON, Gregory. Espíritu y naturaleza. Buenos Aires: Amorrortu, 1997. 246 p.

- BATESON, Gregory, y BATESON, Mary Catherine. El temor de los Angeles. Barcelona: Gedisa, 1987. 218 p.

- BERTALANFFY, Ludwing Von. Teoría General de Sistemas. Bogotá: Alianza, 1980. 158 p.

- BOWIE, Norman. Business Ethics: A Kantian Perspective. Ed. M.P.G.Books. Great Britain. 184 p.

- BRIGGS, John. y PEAT, David. Espejo y reflejo. Barcelona: Gedisa, 2001. 222 p.

- BRUNO, Giordano. Sobre el infinito universo y los mundos. Buenos Aires: Aguilar, 1972. 256 p.

- CAMPS, Victoria. Historia de la ética: de los griegos al renacimiento. Barcelona: Crítica, 2002. Tomo 1, 592 p.

_____ Historia de la ética: la ética moderna. Barcelona: Crítica, 2002. Tomo 2, 616 p.

_____ Historia de la ética: la ética contemporánea. Barcelona: Crítica, 2002. Tomo 3, 616 p.

CAPRA, Fritjof. Las conexiones ocultas. Barcelona: Editorial Anagrama, 2002. 250 p.

_____. La trama de la vida: una perspectiva nueva de los sistemas vivos. Barcelona: Anagrama, 1998. 358 p.

_____ El punto crucial. Buenos Aires: Editorial Troquel, 1998. 358 p.

- CORTINA, Adela. Educación en valores y responsabilidad cívica. Bogotá: El Búho, 2002. 152 p.

_____ Ética de la empresa. 5 ed. Madrid: Trotta, 2000. 150 p.

_____ El Mundo de los valores: ética mínima y educación. 2 ed. Bogotá: El Búho, 2003. 142 p.

_____ Ética mínima: introducción a la Filosofía práctica. Madrid: Tecnos, 2001. 294 p.

_____Construir confianza. Madrid: Trotta, 2003. 226 p.

_____. Ética aplicada y democracia radical. Madrid: Tecnos, 2003, 287 p.

- DELGADO, Carlos, WILCHES, Claudia y otros. Responsabilidad de Directivos. Bogotá: Legis, 2003. 824 p.

- DE LA ISLA, Carlos. Ética y empresa. México: Fondo de Cultura Económica, 2000. 287 p.

- DEMING, W. Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis".Valencia: Comunidad Valenciana, Versión española por Jesús Medina y Mercedes Gozalbes, 1980. 391 p.

- DESCARTES, René. Discurso del método. Madrid: Altamira, 1984. 173 p.

- DRUCKER, Peter F. La Gerencia en tiempos difíciles. Bogotá: Printer, 1987. 185 p.

_____ Management. Versión revisada de Management: Task, Responsabities, Practices. London. Pan Books, 1983. 575 p.

_____ El ejecutivo eficaz. Santa fe de Bogotá: Lerner, 1994.164 p.

- ECO, Umberto y MARTINI, Carlo María. En qué creen los que no creen. Bogotá: Planeta, 2002. 166 p.

- ENGELS, Federico. Ludwing Feuerbach y el fin de la filosofía clásica alemana. Medellín: Progreso, 1970. 63 p.

- FAYOL, Henry. Administración Industrial y General. México: Herrero Hermanos, 1990. 152 p.

- FRIEDMAN, Milton. A Friedman doctrine: The Social Responsability Of Buseness Is to Increase Its Profits. New York: New York Times, Sep 13, 1970.

- FOUCAULT, Michel. ¿Qué es la Ilustración? En Revista “Señal que Cabalgamos”. No 5 año 1. Bogotá: Universidad Nacional, 2002.

- FREDERICK, Robert. La ética en los negocios. Estados Unidos: Oxford University, 2001. 542 p.

- GARCÍA, Clara. Análisis económico de las organizaciones. Madrid: Alianza, 2001. 147 p.

- GARCÍA-MARZÁ, Domingo. Ética Empresarial: Del diálogo a la confianza. Madrid: Trotta, 2004. 290 p.

- GAGIN, Francois. Una ética en tiempos de crisis. Cali: Universidad del Valle, 2003. 207 p.

- GEYMONAT, Ludovico. La libertad. Barcelona: Crítica, 1991. 123 p.

- GITTMAN, Lawrence. Fundamentos de las Finanzas. México: Uthea, 1990. 350 p.

- GUISÁN, Esperanza. Introducción a la ética. Madrid: Cátedra, 1995. 326 p.

- HABERMAS, Jurguen. Modernidad: un proyecto incompleto. Buenos Aires: Revista Punto de Vista, N° 21, agosto de 1998.

- HAMMER, Michael y CHAMPY, James. Reingeniería. Bogotá: Norma. 1994. 226 p.

- HAMMERSLEY, Martyn y ATKINSON, Paul. Etnografía. Barcelona: Paidós, 1994. 183 p.

- HANSBERG, Olbeth y PLATTS, Mark. Responsabilidad y libertad. México: Fondo de Cultura Económica, 2002. 207 p.

- HERÁCLITO. La sabiduría Presocrática. Madrid: Altamira, 1985. 201 p.

- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y Otros. Metodología de la Investigación. Bogotá: Ed. McGraw- Hill, 1995. 505 p.

- HOYOS, Guillermo. Ética comunicativa y educación para la democracia, en Revista Iberoamericana de Educación, 1995, Nº 8. pp. 65-91

_____Los intereses de la vida cotidiana y las ciencias. Bogotá: U.Nacional, 1986. 105 p.

- HUME, David. Del conocimiento. Madrid: Altamira, 1984. 178 p.

- HUSSERL, E. La crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental. Barcelona: Crítica, 1991. 366 p.

- IBAÑEZ, Jesús. Nuevos avances en la investigación social I. Barcelona: Proyecto A, 1998. 175 p.

- JOHNSON, Paul. Tiempos modernos. Buenos Aires: Verlap S. A. 1993. 806 p.

- JONAS, Hans. El principio de responsabilidad. Barcelona: Herder, 1995. 398 p.

- KANT, Immanuel. Fundamentación de la metafísica de las Costumbres, Crítica de la Razón Práctica, la Paz Perpetua. México: Porrúa, 1998. 255 p.

_____. Crítica de la razón pura. Tomos I y II. Bogotá: Ed. Universales.1997. 367 p. y 416 p.

_____ Respuesta a la pregunta: ¿Qué es la ilustración? En Revista "Señal que Cabalgamos". No 5 año 1. Bogotá: Universidad Nacional, 2002. 37 p.

- KUHN, Thomas. Qué son las revoluciones científicas. Barcelona: Paidos, 1989. 151 p.

- LOCKE, John. Ensayo sobre el entendimiento humano. Bogotá: Fondo de Cultura Económica, 2000. 753 p.

- LOVELOCK, James. Gaia: una ciencia para curar el planeta. Barcelona: Integral, 1992. 192 p.

- LUKAS, George. El desarrollo filosófico del joven Marx. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 1986. 94 p.

- LLANO, Carlos. Dilemas éticos de la empresa contemporánea. México: Fondo de cultura económica, 2000. 313 p.

- MARX, Karl. Tesis sobre Feuerbach. Medellín: Progreso, 1970. 62 p.

_____ Manuscritos: Economía y Filosofía. Madrid: Alianza, 1993. 253 p.

_____ Miseria de la filosofía: Contestación a la filosofía de la miseria de Proudhon. Navarra: Folio, 1999. 192 p.

- MATURANA, Humberto. La democracia es una obra de arte. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 1995. 84 p.

- MAYO, Elton. Problemas humanos de una civilización industrial. Buenos Aires: Nueva Visión, 1971. 170 p.

- MILL, John Stuart. (1991) El Utilitarismo: Un sistema de la lógica. Madrid: Alianza, 1991. 153 p.

_____ Sobre la libertad. Madrid: Altamira, 1984. 171 p

- MORGAN, Gareth. Imágenes de la organización. Bogotá: 1998, 409 p.

- MORIN, Edgar. El Método: la naturaleza de la naturaleza. Madrid: Cátedra, 1999. 448 p.

_____ Introducción a una política del hombre. Madrid: Gedisa, 2002. 186 p.

- MORRIS, Tom. Si Aristóteles dirigiera General Motors. Bogotá: Planeta, 2002. 266 p.

- NARVÁEZ, Luis Ignacio. Introducción al derecho mercantil. Bogotá: 1979, 366 p.

- NOGUERA, Ana Patricia. El Cuerpo y el mundo de la vida en la construcción de una Filosofía Ambiental. II Coloquio Latinoamericano de Fenomenología.

_____. Textos y Contextos. Año 1, Nº 14. Cultura Urbana y Perspectiva Ambiental: ¿Presupuestos epistemológicos? Revista Virtual.

_____. Textos y Contextos. Año 1, Nº 8. Violencia y Medio Ambiente: de la devastación a la reconciliación. Revista Virtual.

_____. Programa Línea de Profundización "Epistemología para la Administración". Maestría en Administración Universidad Nacional. 8 p.

_____. NOGUERA, Patricia. El reencantamiento del mundo. Manizales: PNUD, 2004. p.79. En prensa.

- NIETZSCHE, Friedrich. Así habló Zarathustra. Madrid: Altamira, 1984. 361 p.

- OUCHI, William. Teoría Z .Barcelona: Orbis.1982. 256 p.

- PARRA, Sandra y Otra. Las empresas de Manizales y su responsabilidad social. Tesis de grado

- PETERS, Thomas J. y WATERMAN Jr., Robert H. En Busca de la excelencia. Biblioteca de la Administración. Bogotá. 1985.

- PLATÓN. Apología de Sócrates, Critón, Las Nubes. Barcelona: Orbis, 1979. 156 p.

- PRIGOGINE, Ilya. El fin de las certidumbres. Bogotá: Ediciones, 1990. 223 p.

- RAMIÒ, Carles y BALLART, Xavier. Lecturas de Teoría de la Organización. México: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1970, Tomo I, 557 p. Tomo II, 673 p.

- RAWLS, John. Una teoría de la justicia. México: Fondo de Cultura Económica, 1997. 550 p.

- RIECHMANN, Jorge, y Otros. Ética Ecológica: Propuestas para un reorientación. En Prensa.

- RODRÍGUEZ CÓRDOBA, Pilar. Comportamiento ético gerencial en Colombia, España e Inglaterra. Manizales: Universidad Nacional, 2003, 177 p.

-ROSSITER, Clinton. The American Presidency. E.U: The new American library, 1962. 270 p.

- ROUSSEAU, Jean Jacques. El contrato social. Madrid: Altamira, 1984. 210 p.

- SANTOS RAMÍREZ, Alberto. Constitución Política de Colombia. Bogotá: Panamericana, 1999. 351 p.

- SCHUMPETER, Joseph A. 10 Grandes Economistas de Marx a Keynes. Alianza Editorial, Madrid, 1983. 446 p.

- SHELDON, Oliver. La Filosofía del management. Madrid: Orbis, 1985. 137 p.

- SINGER, Peter. Compendio de ética. Madrid: Alianza, 1995. 721 p.

- SEN, Amartya. ¿Qué impacto puede tener la ética? Reunión Internacional sobre "Ética y Desarrollo" del BID en colaboración con el Gobierno de Noruega.

_____ Desarrollo y libertad. Bogotá: Planeta, 2003. 440 p.

- SILBERSCHMIDT, Max. The United States and Europe. London: Ed.Thames and Hudson, 1972. 216 p.

- SOLEIMAN, Alexandra y ZAPATA, Camila. Manual para el análisis de la Ética y responsabilidad social empresarial. Trabajo de grado. Pontificia Universidad Javeriana, Santa fe de Bogotá, 2001.

- STEINBECK, John. Las Uvas de la ira. Bogotá: Círculo de Lectores, 1979. 526 p.

- TAPSCOTT, D. y CASTON, A. Cambio de paradigmas empresariales. Bogotá: McGraw Hill, 1995. 364 p.

- TAYLOR, Frederick W. Management científico. Barcelona: Orbis, 1985.128 p.

- TORO, Olga Lucía y REY, Germán. Empresa privada y responsabilidad social. Bogotá: Utópica Ediciones, 1996. 352 p.

- TRUMAN, Harry S. Mr.Citizen. E.U.: Popular Library Edition, 1962. 238 p.

- TUNNARD, Christhoper y REED, Henry. American Skiline. E.U.: The new American library, 1956. 224 p.

- VARELA, Francisco. El fenómeno de la vida. Madrid: Dolmen, 2002. 474 p.

-VIEIRA, Jaime. Proyecto de mejoramiento del modelo de Balance social con base en experiencias nacionales e internacionales. Manizales, 1995. Monografía de Grado. Universidad Nacional sede Manizales.

-VOLTAIRE. Cartas filosóficas. Madrid: Altamira, 1983. 266 p.

- WALTON, Mary. Cómo administrar con el método Deming. Ed. Norma. Bogotá 1988.

- COLCIENCIAS Y CORPORACION CALIDAD. Innovación y Cultura de las Organizaciones en tres Regiones de Colombia. Bogotá: 2002, Documento inédito.85 p.

- APARICIO, Jaime. Secretaría de Cumbre de las Américas, Resumen del Evento, Ejecutivo. Conferencia de las Américas Sobre Responsabilidad Social de las Empresas – "Alianzas para el Desarrollo". Miami: 2002, 72 p.

-Libro Verde. Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas: 2001, 42 p..

- Manual de Balance Social. OIT, ANDI, Cámara Junior Antioquia. Medellín Gráficas Pajón., 2001. 99 p.

-Panorama Social de América Latina 2002-2003. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.CEPAL

- Periódico El Tiempo. Bogotá: (11 de septiembre de 2003)

- ZALAMEA, Luis. Cómo es Julio Mario Santodomingo. En: Lecturas Domicales, El Tiempo, Bogotá (7 septiembre de 2003). 18 p.

- Informe de Coyuntura Económica Regional Caldas. I Semestre de 2003. Dane, Banco de la República

- Monografía Estadística de Manizales 2001. Dane, Cámara de Comercio.
Gran Enciclopedia del Saber " Universitas". La Historia II. Salvat Editores, Tomo II. Espña 1979.

COMPTON'S INTERACTIVE ENCYCLOPEDIA. Compact Disc.

Sitios Web consultados vía internet. Consultar en:

- Data & Statistics, World Bank Group.
- http://www.rebelion.org/otromundo/030606rse.htm
- http://www.americascanada.org/politics/csr/csr-s.asp
- http://www.quepasa.cl/revista/2002/04/12/t-12.04.QP.NEG.LAOTRA.html
- http:/www.offnews.info/novedades/ultimo/responsabilidad_empresas.htm
- http://www.expansiondirecto.com/edicion/noticia/0,2458,97106,00.html
- http://www.cohep.com/Rse.html
- http://www.eerse.org/presentacion.html
- http://www.empresa.org/quienesomos/abajo01.htm
- http://www.cor.eu.int.es/prss/cprss2002/cor_02_01059.html

- http://www.summit-americas.org/Quebec-trade/Corporate/mainpage-span.htm

- http://www.sonami.cl/boletin/bol1160/art1.html

- http://www.cipe.org/publications/fs/ert/s31/s31-10.html

- http://www.iarse.org/site/modules.php?name=New&file=print&sid=203

- http://www.ethicsinaction.com/whatiscsr/qanda.html

- http://www.empresaysociedad.com/default.cmf?idseccion=823&menu=1,819,0,6,0
- http://www.plazanueva.org/rse/definciones_re.php?inicio=0&cantidad=10

- http://www.consumer.es/web/es/especiales/58980_6jsp

- http://alainet.org/active/show_text.php3?key=1231

- http://www.lineasocial.com/paginas/nacional/ong/ong3.htm

- http://www.smekey.org/csrcampaingn/default.asp

- http://www.oas.org.juridico/spanish/ag02/agres_1871.htm

- http://www.geocities.com/RainForest/Andes/8473/nunotres/vidact2,htm

- http: www.educa.rcanaria.es/usr/ibjoa/et/sing24.html

- La Responsabilidad Intelectual de Noam Chosmky. Entrevista en La%responsabilidad%20intelectual%20de%Noam%20Chosmky.htm

- http://www.filosofía.net/materiales/rec/griega.htm