

RESPONSABILIDAD SOCIAL: FACTOR CLAVE DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES DEL SIGLO XXI

Armando J. Camejo

Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Venezuela.¹

Magda Cejas

Universidad de Carabobo, Venezuela ²

Resumen.- El ensayo tiene como objetivo reflexionar sobre la Responsabilidad Social en las organizaciones y su papel en el marco de la Gestión de los Recursos Humanos. Desde esta perspectiva, se hará un abordaje desde cuatro contextos: El primero traza un recorrido sobre el avance de la Gestión de los Recursos Humanos y su incidencia en las organizaciones del siglo XXI, el segundo supone un abordaje de la Gestión de los Recursos Humanos desde su praxis en la acción gerencial, el tercer contexto apunta a la descripción teórica de la Responsabilidad Social en las organizaciones y la cuarto pretende estudiar la pertinencia y relevancia que tiene la Gestión de los Recursos Humanos desde el enfoque de la Responsabilidad Social. Finalmente se señala que todo proceso de transformación y cambio de orden gerencial supone un andamiaje cargado de una nueva perspectiva paradigmática la cual define las tendencias futuras. En este caso, la Responsabilidad Social se admite como un factor estratégico clave para el desarrollo y la competitividad en las organizaciones del siglo XXI

Palabras Claves.- *Gestión de Recursos Humanos, Organización, Responsabilidad Social*

1.- Introducción

Las características de los tiempos actuales inciertos turbulentos de cambios inesperados ilustran particularmente la preeminencia en los modos de gestión y en las formas de pensar, decidir y actuar de los gerentes de la conducción de las organizaciones. Bajo este argumento, el fenómeno de la globalización, el cambio,

¹ Economista Agrícola UNELLEZ, Postgrado Especialización en Gerencia de Recursos Humanos UNESR, Doctorante en Ciencias Sociales Mención estudios del Trabajo Universidad de Carabobo, Profesor Asistente UNESR Núcleo San Carlos Cojedes Venezuela. Email: armandocamejo@cantv.net.

² Doctora en Empresas UB. Doctora en Ciencias Sociales UC. Profesora Investigadora de la Universidad de Carabobo. Venezuela. email: magda_cejas@yahoo.es.

la tecnología y los sistemas de información sitúan a la Responsabilidad Social como el instrumento clave y futurista en la Gestión de los Recursos Humanos en las organizaciones del siglo XXI .

Ese futuro se traduce en la consideración de la gente, la cultura, los valores, el clima, la confianza, el compromiso, la creatividad, la inventiva y la solidaridad en pocas palabras en intangibles humanos.

Desde este argumento la Gestión de los Recursos Humanos hoy por hoy acentúa la relevancia que tienen las personas en el desarrollo competitivo de las organizaciones.

Partiendo de esta premisa el concepto de gestión como la acción y efecto de gestionar, y entendiendo por gestionar la realización de diligencias encaminadas a la obtención de un negocio o beneficio empresarial, y tomando a las personas como los recursos activos de las organizaciones podría decirse que la Gestión de Recursos Humanos es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos. Bajo esta realidad este ensayo pretende hacer un recorrido documental Investigativo que supone los siguientes contextos: **1.- Introducción. 2.- La Gestión de los Recursos Humanos desde el Contexto Gerencial Organizacional 3.- La Gestión de los Recursos Humanos y su Panorama Global desde la Praxis.4-La Responsabilidad Social en las Organizaciones. 5.- La Gestión de Recursos Humanos y su alcance en los propósitos de la Responsabilidad Social y 6.- Reflexiones Finales**

2.- La Gestión de los Recursos Humanos desde el Contexto Gerencial Organizacional

La Gestión de los Recursos Humanos ha venido avanzando en la misma medida en que lo ha hecho el conocimiento y las nuevas tecnologías de la información inmersas en el actual proceso globalizador del aparato económico mundial. Desde este contexto, la actividad que conlleva la Gestión de los Recursos Humanos, se encuentra enmarcada en un esfuerzo colectivo a los fines de lograr agenciar objetivos estratégicos tales como: confianza, compromiso, creatividad, inventiva y solidaridad en pocas palabras en intangibles humanos.

El desarrollo de este enfoque traslada a los gerentes que direccionan las personas en las organizaciones los factores claves y estratégicos para lograr los objetivos y metas propuestas, por ello, se hace necesario considerar las habilidades, destrezas y conocimientos de los Recursos Humanos que se agencian hoy en las organizaciones del siglo XXI para que las mismas sean competitivas.

Aunado a ello los cambios que se originan en el ambiente organizacional exponen lo complejo que resulta conservar un entorno competitivo, frente a esta realidad las organizaciones se someten a cambios significativos y revolucionarios que llevan en si modificaciones permanentes, multidireccionales y vertiginosas contenidas en los aspectos siguientes: a.- Excelencia: en aquello que representa

su negocio central, b.- Creatividad e innovaciones: para satisfacer las necesidades del mercado como para establecer alianzas que le favorezcan, c.- Flexibilidad: para ajustar su estructura operativa de acuerdo a las características del momento y d.- Satisfacción: Considerar de que es una organización que puede y debe contribuir al incremento de la felicidad de su gente y su entorno.

Desde estos espacios la evolución histórica de la Gestión de los Recursos Humanos ha venido remontándose a los últimos cien años. En este sentido, resaltamos tres grandes corrientes del pensamiento organizativo empresarial que en su contexto inciden de manera directa en el papel que ha tenido la Gestión de los Recursos Humanos en los andamiajes organizacionales:

- La escuela de la Organización Científica del Trabajo, cuyo arranque tuvo lugar con la aparición del libro *Principles of Scientific Management* del norteamericano Frederick Taylor en 1907, y los estudios equivalentes en Europa, el francés Henry Fayol, siguiendo el alemán Max Weber, mencionando como parte integradora de esta tendencia se encuentra también Luther Gulik y a Lindall Urwick.
- La escuela de las Relaciones Humanas, iniciándose en 1927, con los experimentos tan nombrados y conocidos en Hawthorne por Elton Mayo.
- La escuela de los Recursos Humanos, fijada desde 1960 con la publicación de *The Human Side of Enterprise* (al lado humano de la empresa) de Douglas Mac Gregor, sumando a Maslow, a Hertzberg, Lewin, Likert Rensis, Chris Argüiris entre otros.
- La escuela de los sistemas, donde se concibe la organización científica del trabajo como y se hace énfasis en las funciones del mando, la organización del trabajo, y la estructura formal de la organización, las escuelas humanistas privilegian al individuo y las interrelaciones personales e informales de él con la dirección.³

Haciendo un análisis de las referencias anteriores podemos acentuar que la Gestión de los Recursos Humanos supone tener hoy dos dimensiones; por una lado, la manera creciente manifestada en las ciencias bien sea las naturales y/o sociales, y por otro lado, los conjuntos sociales o físicos, en ambas dimensiones se reconocen una serie de coincidencias estructurales y conceptuales, que hacen pensar en la posibilidad de acceder a los factores que determinan la evolución y el estudio de los recursos humanos a través de una forma organizada de pensamiento y de acción, que permite a las personas que llevan la Gestión de los Recursos Humanos a incidir sobre una gran cantidad de factores que determinan

³ Sin embargo estas dos tendencias no lograron central su atención en las relaciones tantos formales e informales de los individuos entre sí, del individuo y su subgrupo, los subgrupos entre sí, los subgrupos y la organización y también las relaciones de la organización y su entorno. Este honor se le debe a la Escuela de los sistemas.

e influyen en el comportamiento individual y social de las personas en las organizaciones ⁴

En esta perspectiva resulta claro acentuar que las organizaciones en épocas transitadas concibieron a los Recursos Humanos como un factor que solo ejecutaba su actividad de trabajo con el único propósito de lograr solo estímulos económicos y rentables, esta concepción dejaba ver, que las personas y las organizaciones, vivan separadas rígidamente, con cerradas fronteras y trincheras abiertas, provocándose así un amplio resquebrajamiento entre los objetivos organizacionales e individuales.⁵ Bajo este argumento y motivado al crecimiento y complejidad de las tareas organizacionales, así como de la producción de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades humanas, se hizo inevitable desarrollar una actividad administrativa que disminuyera el conflicto entre los objetivos organizacionales e individuales obteniendo así una relación estrecha que traslade a la sinergia de los esfuerzos organizacionales y esfuerzos individuales para el trabajo conjunto.

Al respecto Fuenmayor (1997,p.56) sostiene: que toda organización tiene dos dimensiones, la primera psicosocial que se refiere a todos los seres humanos, con su personalidad individual, valores, actitudes, disposiciones, necesidades personales y relaciones interpersonales; esta dimensión es la que determina el comportamiento humano de la organización, y la segunda su dimensión estructural la cual se refiere a los roles que se han de desempeñar, control, reglas, normas, estímulo y autoridad; esta es la que determina el comportamiento organizacional.

El análisis precedente conviene acotar que las organizaciones y quienes las dirigen establecen que la Gestión de los Recursos Humanos es y debe ser una de las funciones gerenciales más importantes para promover los altos niveles de eficiencia con la mayor satisfacción posible, para aquellas personas que prestan y que van a prestar servicios a las organizaciones.⁶

⁴ La preocupación de conseguir el conjunto de reglas y normas que determinan el comportamiento de las personas en las organizaciones y que garantizan el aprovechamiento óptimo de los recursos creados por el hombre y de los suyos propios, ha sido especialmente desarrollada por los trabajos de Ludwig Von Bertalanffy (2006). Esta corriente no pretende resolver problemas o intentar soluciones prácticas, sino producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan aplicarse en la realidad. La teoría general de los sistemas se fundamenta en tres grandes características: la primera cada sistema existe dentro de otro más grande, la segunda todo sistema es abierto porque cada uno recibe y proporciona algo a los sistemas contiguos, y la tercera referidas a las funciones de un sistemas, las cuales dependen de su estructura

⁵Esta afirmación, desglosa la atención de que las organizaciones son unidades y sistemas sociales coordinados y compuestos por individuos que funcionan en forma relativamente constante para alcanzar una meta.

⁶ Wright y Deyer (2000:114) han llegado a la conclusión de que las funciones de Recursos Humanos deben tanto facilitar como manejar el cambio organizacional necesario para crear un buen negocio. También deben desarrollar sistemas, estructuras y procesos que capaciten a la compañía para gerenciar efectivamente a la gente, y deben hacerlo a la velocidad de Internet.

En otras palabras, la Gestión de los Recursos Humanos supone en su contexto evolutivo la aplicación de Modelos Gerenciales⁷ que mejoren su efectividad para el logro de los objetivos. Por ello, hoy por hoy la Gerencia de los Recursos Humanos enfrenta diversos desafíos en el logro de los objetivos organizacionales, éstos pueden resumirse en la búsqueda permanente de la consecución de objetivos propios de la organización para posicionarse en las mejores condiciones, en el equilibrio que debe existir entre el contexto social interno y externo en el cual se desarrollan.

Por tanto, el principal desafío de la Administración de los Recursos Humanos desde tiempo atrás a esta década ha sido alcanzar el mejoramiento permanente de la organización de la que forman parte, haciéndolas más eficientes y eficaces en sus actividades internas y externas.⁸ Estos dos factores, conducen a optimizar los niveles de calidad y productividad de los bienes que se producen.

De este modo se evidencia que la función de la Gestión de los Recursos Humanos ha adquirido en este siglo XXI una significativa importancia en la vida de las organizaciones modernas con la aplicación de nuevas técnicas, teorías y principios que den respuestas al comportamiento humano en la misma, dentro y fuera de la organización.⁹

En general, es destacable que la Gerencia como acción práctica proponga programas, prácticas, procesos y modelos gerenciales para los distintos subsistemas que conforman las organizaciones, a lo fines de desarrollar en los Recursos Humanos que integran las empresas las características que propicien mejores resultados, mayor rapidez al dar respuestas requeridas para el buen funcionamiento de la organización.

Por otra parte las empresas en su rol proactivo hacia la comunidad, deben tener integrado como concepto primordial que no solo es permisible el ejercicio de tener negocios rentables, productivos y sustentables, sino más bien es buscar enriquecer a través de las personas que la dirigen una actitud de responsabilidad hacia su entorno haciendo inversiones en proyectos sociales y comunitarios que beneficien el desarrollo sustentable.

Desde este enfoque generalizado se presenta un nuevo desafío gerencial y estratégico que abarca la Responsabilidad Social interna y externa de las

⁷ Entre los que podemos destacar aquellos que hacen referencia a la gestión por objetivo, a la gestión del conocimiento, a la gestión por competencia, a la gestión estratégica del negocio entre otros. Cejas (2004)

⁸ Ser eficientes implica utilizar la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de bienes y servicios y por la eficacia se entiende como aquella que implica lograr la producción de los bienes y servicios adecuados de manera que sean captados por la sociedad.

⁹ Sobre este aspecto destaca Villegas (1997) señala tres grupos de necesidades básicas:

- a. La necesidad de una mayor y más efectiva contribución en el logro de las metas de productividad de la empresa.
- b. La necesidad de una verdadera excelencia gerencial que sea capaz de autorenovarse dentro de la dinámica propia del funcionamiento organizacional.
- c. La necesidad de asimilar cambios drásticos que se suceden en la administración del personal, y de planificar mejores relaciones de trabajo para el futuro.

organizaciones, y que a su vez permite promover con sus resultados la nueva manera de pensar en una inversión social que vaya más ligada a una transformación dirigida a generar capacidades en los individuos que conforman la comunidad, que les permita acceder a mayores posibilidades en mejorar su calidad de vida, y que además estén acordes al cuidado del medio ambiente, y que sean perdurables en el tiempo.

Para el logro de estas actividades, el seguimiento por parte de las organizaciones debe estar enmarcado en la gerencia de recurso humano como una pieza esencial para que esta inversión tenga alcances materiales, económicos y sociales. Significa entonces, que al crear estos dispositivos para el área gerencial y entrelazarlos con la estrategia empresarial, se concreta la creación de una unidad de Recursos Humanos que haga énfasis para que sus actores se transformen en los principales activos de la organización y sean a su vez en la medida, los que aporten con sus competencias el logro de la misión, visión y metas organizacionales del pensamiento futuro en un mundo globalizado y competitivo.

3.- La Gestión de los Recursos Humanos y su Panorama Global desde la Praxis

La gestión de Recursos Humanos, es un área donde confluyen diversas disciplinas, incluye conceptos de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, medicina laboral, entre otras.

No obstante bien es sabido, que para gestionar los recursos humanos se hace necesario considerar (por los actores claves de la organización) los objetivos sociales, organizacionales, funcionales e individuales que se tengan previstos para alcanzar el máximo resultado posible en dicha gestión.

Gestionar las personas implica considerar procesos como el reclutamiento, la selección, la formación, el desarrollo profesional entre otros. De estos objetivos y de los alcances que estos tengan fluyen diversos elementos que permiten la contribución efectiva del logro de los objetivos estratégicos establecidos por la organización, no obstante parte de este compromiso de gestionar los recursos humanos no solo se les atribuye al director de este departamento, sino esta responsabilidad es compartida con la gerencia de todos los departamentos.

Por lo tanto la Gestión de los Recursos Humanos, no solo implica hacer énfasis en los procesos y procedimientos de la administración propia del departamento de Recursos Humanos, sino más bien implica considerara las dimensiones de la organización y las estrategias propias que se han diseñado. En estos objetivos fluyen diferentes elementos que se combinan con otros para mejorar la contribución de los Recursos Humanos así como la productividad que estos llevan a cabo.

En este sentido, la función de los Recursos Humanos cambió sus prioridades, por lo que hoy en día suele ser más estratégicos en función de las áreas que le competen. Es por ello que hoy en día se introduce en el campo de la Gestión de

los Recursos Humanos (ARH) diversas prácticas con las diferentes estrategias empresariales, las cuales crean y aportan mayor valor a las organizaciones.

La Gestión de los Recursos Humanos es el resultado de las aportaciones de distintas etapas, que se producen cronológicamente, si lo situamos en el ejemplo concreto de los Estados Unidos, donde nace esta disciplina, no obstante el desarrollo de la Gestión de los Recursos Humanos no puede ser vista como un modelo igual en todos los países, no puede ofrecerse como un modelo lineal, ya que cada organización tiene su propio sistema y por consiguiente su propia dirección, lo que puede ser considerado para una importante para otro no lo puede ser, implica ello que en un país puede ponerse en práctica por ejemplo un sistema de incentivos, o una nueva organización del trabajo y resulte una novedad, pero para otros países sin embargo puede que no lo sea.

Desde estos espacios referidos los Recursos Humanos siguen siendo hoy los activos mas importantes para las organizaciones¹⁰, aún cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son también recursos necesarios para la organización, los Recursos Humanos (RH) tienen una importancia sumamente considerable por cuanto solo la gente es capaz en las organizaciones de diseñar, producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, de establecer inclusive las estrategias para la organización.

Sin los RH es imposible que una organización logre sus objetivos, por tanto la gerencia de RH es un factor clave en la toma de decisiones y en la relación que se tenga con los empleados de una organización.

Ahora bien durante mucho tiempo, a la Gestión de los Recursos Humanos se le ha asignado la actividad de identificar las necesidades de personal en una organización siendo estas: la contratación de empleados, el diseño de su trabajo, su capacitación, la evaluación de su desempeño y la administración de su remuneración. No obstante a ello hoy día la Gestión de los Recursos Humanos tienen un protagonismo que va más allá de las exigencias y parámetros que se tienen establecidos en las organizaciones en materia de Administración de los Recursos Humanos.

Desde este contexto las organizaciones del siglo XXI permiten colaborar eficazmente no solo con las personas que tienen bajo su dirección, sino también en pro del alcance de las metas estratégicas establecidas en el negocio propio de la organización. Por lo tanto, es posible comprender el alcance y significancia de la Gestión humana la cual integra las relaciones posibles entre los empleados y la organización teniendo claro que estas deben influir en los objetivos propuestos para el desarrollo competitivo de la organización.

¹⁰ Textos reconocidos como los de Sastre y Alquiler (2003), Ariza y otros (2004); Bohlander, Sherman y Snell (2003); Chiavenato (2002) así lo certifican

Al respecto Hampton (1989)¹¹ sugiere una serie de etapas de complejidad y refinanciamiento que habrá que tomarse en cuenta en los pronósticos que se requieren en toda gestión y planeación de los RH, sean empresas grandes o pequeñas, siendo estas las siguientes:

- ✓ Etapa I: los gerentes discuten las metas y los planes, por tanto los tipos y el número de personas que se necesitaran a corto plazo.
- ✓ Etapa II: El proceso de planeación anual del presupuesto incluye las necesidades de los RH., se especifica en lo posible la cantidad y la calidad de las necesidades de talento, se identifican los problemas que requieren acción: Individuales o generales.
- ✓ Etapa III: Se usan los análisis generados por computadoras, se examinan las causas de problemas y las tendencias futuras referentes al flujo de talento.
- ✓ Etapa IV: Modelación en línea y simulación por computadora de las necesidades de talento y de los costos para contribuir a un proceso permanente de actualización y proyección de necesidades, los planes de personal, las oportunidades de carreras y por tanto los planes de programas. Proporcionar la mejor información actual posible para las decisiones gerenciales, intercambiar datos con otras compañías y con el gobierno.

Por otra parte Chiavenato (2004) destaca que son tres los aspectos que fundamentan la Gestión de los Recursos Humanos en las organizaciones:

- Son seres humanos, los cuales están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí, tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.
- Activadores inteligente de los recursos organizacionales: son elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos.
- Socios de la organización: son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito.

Estas condiciones exponen la prevalencia que existe en las personas y por ende en la gestión de ellas en las organizaciones, donde se hace necesario que quienes tienen el compromiso de direccionarlas conozcan sus capacidades, sus compromisos y su nivel de responsabilidad.

¹¹ Tomado de Hampton (1986) quien a su vez cita las etapas de complejidad y refinanciamiento en el pronóstico de los Recursos Humanos de Walker James "Evaluating the practical effectiveness of human Resource Planning Applications", 1974, p21

De esta manera la concepción actual de los procesos de Gestión de los Recursos Humanos traslada a las organizaciones a exaltar más la preparación y formación de quienes dirigen las personas es decir los gerentes.

Dado que la formación implica un proceso que permite contribuir con las personas en el desarrollo de sus capacidades en pro de un desempeño y mejoramiento en sus actividades laborales para el logro de mejores resultados. No es posible olvidar el sentido estratégico que tiene la organización en la consecución de su planes, sin embargo la ventaja radica que supone una mayor formación del personal que labora en ella, lo cual implica una mayor productividad y competitividad en términos del negocio .

Finalmente, se hace necesario destacar que la gerencia en su condición de actor protagónico en las actividades de la organización, debe asumir el compromiso que tiene la empresa en el desarrollo de la responsabilidad social interpretada esta como la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados, las familias de éstos y en especial la sociedad en general.

4.- La Responsabilidad Social en las Organizaciones

El análisis de la Responsabilidad Social en las organizaciones como categoría de estudio conlleva: En primer lugar a entender que su puesta en práctica conduce a las organizaciones a desarrollar una visión integral de futuro, en la que no sólo esta incorporada la comunidad y sus trabajadores sobre la cual se asientan, sino también su país o su sociedad. En segundo lugar, que nazca una nueva forma de organización que promueva el liderazgo internamente, a los fines de que los mismos contribuyan a reforzar la misión que se traza la organización y logren la descentralización de los niveles de autoridad con el fin de perfeccionar los niveles de productividad y competitividad empresarial.

Desde este ámbito de estudio es necesario recalcar que en los últimos años se han dado a conocer proyectos de alcance social desde la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo que ha permitido que la Responsabilidad Social se convierta en un punto de referencia sustantivo para el debate acerca del crecimiento y desarrollo de los países.

Sus alcances llegan al compromiso que debe tener y manifestar las organizaciones en términos de responsabilidad tributarias, de medios de comunicación, de derechos humanos así como de la mejora de la calidad de vida de los propios empleados.

La responsabilidad social empresarial es una tendencia de acción social, que a escala mundial estimula la participación solidaria de la empresa privada en el desarrollo sustentable y humano del las comunidades donde presta sus servicios y desarrollan sus actividades.

La idea principal de la responsabilidad social organizacional es convertirse en un factor estratégico de desarrollo y de competitividad en función de la rentabilidad que se produzca en base a beneficios para la sociedad y para la comunidad donde están inmersas las organizaciones.

Es conocido por todos que la principal función de una organización consiste en crear valor y generar así beneficios para sus propietarios y accionistas; en la actualidad también busca contribuir al bienestar de la sociedad.

De manera que el éxito económico empresarial ya no depende exclusivamente de un componente estratégico de negocios, sino de estrategias que conformen y garanticen beneficios de índole social, como es el caso de la protección del medio ambiente y de la cooperación con la comunidad para estos fines, en este sentido la gestión de la gerencia es necesaria y protagónica.

Las organizaciones han reconocido la relevancia de la responsabilidad social con especial interés en programas de mejoramiento ambiental, dado que las regulaciones existentes en requerimientos ambientales le han exigido el cumplimiento absoluto de normativas puntuales.

Estas iniciativas le han permitido obtener cada vez un mayor reconocimiento por parte de la sociedad, altamente sensibilizada hoy por la protección del ambiente y la salud de los ciudadanos.¹²

Al respecto puntualiza Kliksberg (2002) la Responsabilidad Social no es más que la actitud responsable de las empresas con todos sus grupos de interés, consumidores, accionistas, directivos, empleados, estado comunidad y medioambiente. Desde la perspectiva organizacional, una empresa es responsable cuando alcance los siguientes aspectos: (pág. 58)

- Ofrecer productos y servicios que respondan a necesidades de sus usuarios, contribuyendo al bienestar
- Tener un comportamiento que vaya más allá del cumplimiento de los mínimos reglamentarios, optimizando en forma y contenido la aplicación de todo lo que le es exigible

¹² Según el informe presentado sobre responsabilidad social ambientalista, el análisis de la responsabilidad social de las empresas puede descomponerse en dos dimensiones: una interna y otra externa. La dimensión interna comprende la administración de los recursos humanos, la protección del trabajo y la realización de actividades de producción y/o comercio, siguiendo normas de protección del ambiente. Cada empresa tiene la posibilidad de influir sobre la calidad del lugar de trabajo, de las relaciones con sus «socios sociales», de sus productos y servicios y, también, sobre las características de sus procesos productivos e inversiones. La dimensión externa trata sobre las relaciones de las empresas con su entorno más próximo, socios, proveedores y clientes, así como sus actitudes con relación a los derechos fundamentales: igualdad de oportunidades, no discriminación, promoción del arte y la cultura, salud, educación y medioambiente.

- La ética ha de impregnar todas las decisiones de directivos y personal con mando, y formar parte consustancial de la cultura de empresa
- Las relaciones con los trabajadores han de ser prioritarias, asegurando unas condiciones de trabajo seguras y saludables
- Ha de respetar con esmero el medio ambiente
- Ha de integrarse en la comunidad de la que forma parte, respondiendo con la sensibilidad adecuada y las acciones sociales oportunas a las necesidades planteadas, atendíéndolas de la mejor forma posible y estando en equilibrio sus intereses con los de la sociedad. La acción social de la empresa es importante, pero evidentemente no es el único capítulo de la RS.

Por otra parte destaca el Libro Verde de la Comisión Europea (2001): *La responsabilidad social corporativa es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores.*

Dicho documento establece una nueva estrategia global de responsabilidad para esta década cuyos objetivos son:

- Poseer la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo,
- Capaz de conseguir un crecimiento económico sostenible,
- Con mayores y mejores empleos,
- Y una mayor cohesión social

Estos desafíos, traducidos a la operativa de las empresas, representan alcanzar el reto de dar respuesta satisfactoria a metas relativas a responsabilidades económicas, sociales y medioambientales

Desde este contexto se introduce un concepto crítico de la Gestión de la Responsabilidad Social que es aquel que implica la intervención de actores propios del sistema social, no solo desde la organización sino también desde el contexto geográfico y social en que nos encontramos, también implica el establecimiento de parámetros que involucren la imagen de la empresa o su reputación.

De manera que, la dimensión funcional consistente en saber cómo medir con la fiabilidad necesaria para poder compararnos interna y externamente. Estos aspectos siempre serán reconocidos y alcanzables a través de la intervención de la gerencia.

En este mismo orden, se puede entender en una primera esfera que las organizaciones son socialmente responsables, si las mismas obedece a una decisión que surja de su propio seno pero de manera voluntaria. Es decir, la misma tiene que hacerse porque quiera y no porque se lo impone el mercado, ni porque lo obligue una ley, ni porque está simple y llanamente esta categoría de moda.

Otra dimensión implica interpretar que la Responsabilidad Social está al margen de las leyes, es decir, va más allá de la legislación existente. Por tanto, el alcance de esta condición implica considerar que toda organización que quiere ser socialmente responsable debe cumplir todas las leyes vigentes en su momento y que le sean de aplicación, tanto en los ámbitos nacionales como las internacionales.

Así mismo, la Responsabilidad Social de las organizaciones no debe ser considerada sustitutiva del régimen sobre los derechos sociales o normas medioambientales, ni tampoco permite rehuir a la elaboración de nuevas normas apropiadas. Aunado a ello, las naciones que carecen de tales ordenaciones, deben girar esfuerzos para la instauración de un marco legislativo o reglamentario adecuado a fin de definir un entorno uniforme a partir del cual desarrollar prácticas socialmente responsables

Del mismo modo, las organizaciones están llamadas hoy a ser parte de la Responsabilidad Social. Actualmente observamos en el mundo productivo que son las grandes organizaciones (empresas transnacionales) las que se han interesado por los propósitos y alcances de esta. Sin embargo ello, no debe ser la fórmula que excluye a las otras organizaciones productivas, incluidas las microempresas, las cuales deben tener también un comportamiento socialmente responsable.

De igual manera, las cooperativas de trabajadores, los sistemas de participación y otras formas de empresas que integran también estructuralmente los intereses de otros interlocutores deben asumir también espontáneamente responsabilidades sociales que conlleven a aminorar el fenómeno de la exclusión social que impone la corriente capitalista neoliberal con sus procesos de reestructuración industrial y el resurgimiento de nuevas formas de regulación del mercado de trabajo.

Las descripciones anteriormente subrayadas llevan a desentrañar que el Espacio de la Responsabilidad Social en la Gestión de Recursos Humanos para el siglo XXI giran en torno a que las empresas busquen modelos de Gestión el área de los recursos humanos que les proporcionen ventajas competitivas entendido esto, que son las personas las portadoras del talento y de las competencias necesarias para lograrlo con éxito.¹³

Desde esta perspectiva, la Ética, la Responsabilidad Social y la gerencia (gestión) se fusionan para convertirse en los instrumentos centrales de la visión integral (captación, desarrollo y retención) de los Recursos Humanos en las empresas.¹⁴

¹³ El concepto de talento hasta ahora ha sido definido como el conjunto de capacidades y actitudes que una persona tiene y puede desarrollar así como el nivel de compromiso y acción que posee. En este sentido, las personas (trabajadores) poseen un elemento que debe ser considerado por los gerentes como lo es la bondad. Por tanto, la Gestión de los Recursos Humanos debe incorporar la integridad y el compromiso ético de los trabajadores.

¹⁴ Este modelo de Gestión de los Recursos Humanos, une la Ética y la empresa, lo económico y lo social, ofreciendo una oportunidad vital para que las organizaciones aminoren sus riesgos

En este sentido, la reputación de las organizaciones empresariales es hoy garantía de atraer a las personas con talento para que compartan los valores y la cultura con las empresas tanto en el ámbito interno como externo.

Por lo tanto, la Responsabilidad Social en las empresas debe tener presente que debe abarcar dos dimensiones:

a.- Por un lado, la interna: Constituida por los responsables de la dirección del negocio entre ellos la Gerencia de los Recursos Humanos y por otro la Gestión de Recursos Naturales en las producciones que afectan al medio ambiente,

b.- y la otra la externa referida a los interlocutores externos, socios comerciales, los clientes, los consumidores, proveedores y los interlocutores públicos, potenciales Recursos Humanos y las ONG.

En fin la consideración de las anteriores dimensiones enmarcan el compromiso de la Responsabilidad Social en el ámbito de las organizaciones como un proceso social que intenta alcanzar con éxito las configuraciones sociales que da lugar a interpretar las diversas formas en donde las organizaciones son capaces de realizar inversiones sociales en pro de una comunidad y de sus propios trabajadores.

5.- La Gestión de Recursos Humanos y su alcance en los propósitos de la Responsabilidad Social

El camino investigativo que hemos venido desarrollando a lo largo del tema central nos lleva a admitir que en el ámbito de la Gestión de los Recursos Humanos. Las empresas debe iniciarse por ser Socialmente Responsables desde los subsistemas de actuación gerencial por ejemplo: La contratación perteneciente al proceso de Reclutamiento y Selección (*Contratar a personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores mayores de edad, desempleados, etc.*)

Asumir la Responsabilidad Social desde la organización y desde el subsistema de la Gestión de los Recursos Humanos implica conseguir objetivos estratégicos que vinculen el protagonismo de la empresa y su relación con la sociedad.

Desde esta visión según el informe de Committee for Economic Development de 1971 (en Boatright, 1993) la empresa tiene tres niveles de responsabilidad:

- 1.- Responsabilidades básicas derivadas de la función económica: producción, empleo, crecimiento económico.
- 2.- Atención al cambio de valores y prioridades sociales: conservación del medio ambiente, relaciones laborales, información a consumidores.
- 3.- Responsabilidades poco conocidas que debe asumir para vincularse más a la actitud de cambio del entorno social: pobreza, cuestiones urbanas.

reputacionales que se vinculan a la idea de moralidad contraria a sus prácticas de exclusión social.

Estos niveles de alcance suponen considerar su efectividad si se apropian del compromiso donde los actores responsables de dirigir a las personas que conforman las organizaciones lo asumen. Es decir, los empleados y trabajadores son estos quienes tienen en sus capacidades la posibilidad de alcanzar efectivamente los propósitos de la Responsabilidad Social en las organizaciones.

Por lo tanto, hoy las organizaciones en el siglo XXI constituyen un marco de acción centrado en la Gestión Ética y Socialmente Responsable, lo cual asume como los valores fundamentales de la defensa de la dignidad de las personas y el respeto de los derechos fundamentales.

Finalmente el compromiso social que se adquiera debe ser soportado por todos los componentes que integran la organización desde cualquier rango y desde el puesto de trabajo que se ocupe, para lo cual todos y cada uno de las personas que laboran en las organizaciones deben sentirse comprometido en este nuevo escenario.

6.- Reflexiones Finales

La gestión de los Recursos Humanos ha estado determinada por la evolución de los modelos productivos que se han desarrollado en la segunda mitad del siglo veinte. Ella ha respondido a la racionalidad de estos modelos y las exigencias de productividad de las principales economías en las que han estado enmarcadas.

En la era global la gestión de los Recursos Humanos capta la influencia de importantes mutaciones que tienen lugar en el mundo del trabajo. Entre las principales transformaciones se destaca el aumento cada vez mayor de la lógica del mercado y las prácticas neoliberales y flexibilizadoras. Es en este, contexto que surge la llamada “Responsabilidad Social de las Empresas” un componente que tiene implicaciones directas e indirectas para quienes laboran en las organizaciones.

En este sentido, es sabido por los especialistas en el área de Recursos Humanos que las influencias del entorno repercuten continuamente en todos los componentes de la Gestión Organizacional y por ende en la Gestión de los Recursos Humanos, obligando así a los responsables a hacer ajustes en una parte y desarrollando mecanismos de ajuste en otras.

De manera que es necesario crear cada vez más un marco conceptual y teórico que garantice la aplicación de modelos gerenciales exitosos desde la perspectiva de la Responsabilidad Social. Por lo tanto es inexcusable para la gerencia de hoy hacer una revisión de los mecanismos tales como: planeación de los Recursos Humanos, Elementos culturales, las practicas de integración y la socialización entre y para las personas que laboran en la empresa, las prácticas retributivas, la evaluación del desempeño, las políticas de formación y desarrollo de personas, los alcances de una mejor y mayor participación de los empleados y de la propia gerencia entre otras.

Finalmente todos estos mecanismos mencionados son garantías seguras del éxito para consolidar el protagonismo de la Gerencia de los Recursos Humanos desde las organizaciones en planes de Responsabilidad Social alineados a la eficacia organizativa.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Lipietz, A (1997) "Elegir la Audacia". Una Alternativa para el Siglo XXI. Edit. Trotta, Madrid

Montero, C (1997) "Trabajo y Desarrollo Endógeno: Notas Para una Ética del Trabajo en América Latina" en Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, Año 3, N.- 07; pp.5-18.

Pérez, C (1989) "Cambio Técnico, reestructuración Competitiva y Reforma Institucional en los Países en Desarrollo". Discusión Paper n.-4, Banco Mundial, Dpto. de Planificación y Análisis Estratégico

Villegas, J. (1997). Administración de Personal. Los Meraldos Negros. Venezuela.

Jarillo J.C. (1990). Dirección Estratégica. McGraw-Hill, Madrid.

Wright y Dyeer (2000). *The 2000 resource planning society state of the art 8 practice*. People in the e-business. The Human Resource Planning Society, USA.

Dolan, Soler y Valle (2000). *La gestión de los Recursos Humanos (Human Resource Management)*. Editorial McGraw-Hill, España.

Fuenmayor, E. (1997). *Organización y Comportamiento Organizacional*. México Editorial Limusa.

Lucena, H (2003). Relaciones de Trabajo en el Nuevo Siglo. Fondo Editorial Tropykos, caracas. Venezuela.

Amin, S (1999) El capitalismo en la Era de la Globalización. Editorial Piados, Barcelona. España

Bernardo Kliksberg (2002) Hacia una Economía con Rostro Humano, Editorial. Fondo de Cultura Económico. México.

Ariza, Morales y Morales (2004). Dirección y Administración integrada de personas. Editorial Mc Graw Hill. Madrid. España.

Sastre y Aguilar(2003) Dirección de Recursos Humano. Un enfoque Estratégico.

Bohlander, SHERMAN Y SNELL (2003). Administración de Recursos Humanos. Editorial Thomson. 12 a Edición. Madrid. España

Ludwing von Bertalanffy (2006) Teoría General de los Sistemas. Fondo de Cultura Económica. México.

Chiavenato E (2004) gestión de Talento Humano. Editorial Mc.Graw Hill. Colombia.

Cámara Venezolano-Americana de la Industria y el Comercio (VenAmCham) Informe y Noticias semanales. Disponible en <http://www.venamcham.com>

Castells, Manuel (2001) "Tecnología de la Información y Capitalismo Global" En el Límite. Barcelona: TusQuets Editores, 324 p.

Drucker, Peter (1998) La Sociedad Postcapitalista. Bogotá: Editorial Norma, 244 p.

Grupo Kaizen (s.f.) Autoevaluación y Responsabilidad Social Empresarial. Documento en línea disponible en <http://www.gestiopolis.com> [consulta del 26 de agosto del 2006]

Integra RSE (s.f.) Lista de chequeo de la Responsabilidad Social Empresarial. Disponible en <http://www.gestiopolis.com> [consulta del 26 de agosto del 2006]

Méndez, Charo (2005) Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela. Strate Gos, Realidad Venezolana. Caracas, Venezuela.

Rodríguez y Hernández (s.f.) La Responsabilidad Social. Un enfoque Dialéctico. Disponible en <http://www.gestiopolis.com> [consulta del 26 de agosto del 2006]

Schvarstein, L (2005) La Inteligencia Social de las Organizaciones. México: Editorial Paidós.

Weber, Max (1997) La Ética Protestante y el Espíritu del Capitalismo. Barcelona: Ediciones Península, 262 p.

Valle C (1995). La gestión Estratégica de los Recursos Humanos. Ediciones Addison Wesley Iberoamericana. Usa.

Cejas, M. (2004). La Formación de los Recursos Humanos. Ediciones Rey. Barcelona España.