

DIMENSIÓN INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE LA ÓPTICA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INTERNAL DIMENSION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY FROM THE OPTICS OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

MARÍA GABRIELA GUZMÁN GONZÁLEZ

*Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Escuela de Ciencias Sociales, Programa de Gerencia de Recursos Humanos,
Cumaná, Venezuela. E-mail: mgabrielaguzmang@gmail.com*

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial (RSE), consiste en la participación activa de éstas en la adopción y puesta en práctica de iniciativas sociales, dirigidas a la mejora continua de la comunidad en que operan. Constituye una forma de generar bienestar colectivo, que inicia desde su interior, a partir de la atención a las personas que hacen vida en ellas, su recurso humano. La gestión de recursos humanos está íntimamente ligada a la RSE, pues esta última representa una oportunidad para el desarrollo de los trabajadores. Los resultados de este trabajo representan un insumo teórico para el estudio de este tema en el ámbito de la mencionada gestión, y pueden ser una referencia para propiciar en la gerencia, el empresariado y la comunidad en general, el surgimiento de diversas modalidades destinadas a atender las crecientes demandas del capital humano. El objetivo fue analizar la dimensión interna de la RSE, desde la óptica de la gestión de recursos humanos. Se llevó a cabo una investigación de orientación teórica, mediante la indagación bibliográfica y el análisis documental. Se determinó que la RSE se convierte en un reto para la gestión de recursos humanos, y que las organizaciones que la incorporan en su dimensión interna, pueden obtener diversas ventajas, tales como una mayor implicación y sentido de pertenencia del personal a la empresa, una posibilidad de aumento de la capacidad organizacional para la gerencia eficiente de sus miembros.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad social, dimensión interna en las organizaciones, recursos humanos, gestión.

ABSTRACT

Corporate social responsibility (CSR), represents the active participation of companies in the adoption and implementation of social initiatives aimed at a continuous improvement of the community in which they operate. It is a way to generate collective welfare, which starts from within, from the attention to the people that work in them, their human resources. The management of human resources is closely linked to CSR, since the latter represents an opportunity for the development of workers. The results of this study represent a theoretical input for the study of this topic in the field of management referred to, and may be a reference to propitiate in management, entrepreneurship and community in general the emergence of various modalities to meet the growing demands of human resources. The objective was to analyze the internal dimension of CSR, from the perspective of human resource management. A theoretically oriented research was conducted through literature inquiry and document analysis. It was determined that CSR becomes a challenge for human resource management, and that organizations which incorporate it into their internal dimension can get various advantages, such as a greater involvement and sense of belonging of workers to the company, a chance to increase organizational capacity for the efficient management of its members.

KEY WORDS: Social responsibility, internal dimension in organizations, human resource, management.

INTRODUCCIÓN

La gerencia de las organizaciones está cada vez más ávida de prácticas para su supervivencia, dada la repercusión de la globalización y el dinamismo del entorno general en el que operan, se requiere del surgimiento y materialización de nuevas ideas y enfoques que las conduzcan al logro de sus fines propuestos con un sentido de involucramiento en lo social así como del equilibrio que las actividades que realizan deben generar en la sociedad en la cual están inmersas, y al mismo tiempo, buscando marcar elementos distintivos de competitividad.

Es tarea de la gerencia procurar una actuación responsable ante los diferentes grupos de interés de la sociedad, tomando como base los efectos secundarios de su actividad y la transformación de los valores y perspectivas actuales de las empresas y sus gerentes en aras de que dicho proceder pueda contribuir a la mejora paulatina del entorno social del cual también son partícipes, desde del ámbito de su finalidad y expectativas de perdurar en el tiempo. Así pues, las organizaciones, al asumir la importancia que tiene su proceder en el entorno del cual forman parte fundamental, pueden orientar cursos de acción específicos de responsabilidad social empresarial (RSE),

también llamada responsabilidad social corporativa (RSC), para obtener mejores resultados propios y colectivos, que se traducen en beneficios a largo plazo interna y externamente, con efecto en los relacionados con las mismas; sin necesidad de actuar por reacción o respuesta a las demandas y/o presiones de éstos.

Con respecto a la RSE, variedad de investigadores han tratado de explicar en qué consiste, bajo el ámbito de su campo de estudio y la forma particular de concebirla e interpretarla, por tal razón se carece de un criterio de definición único; no obstante, seguidamente se hace referencia a algunas concepciones que permiten entender su significado, abordando el expuesto por aquellos autores que la entienden como acciones insertas de manera voluntaria en la estrategia organizacional, las cuales traspasan las obligaciones y los intereses meramente económicos y operativos de las empresas. En este orden de ideas están, lo planteado por la Comisión de las Comunidades Europeas (CCE 2001: p. 7), concibiendo la RSE como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”. Las ideas de Nieto y Fernández (2004: p. 28), quienes sostienen que “la RSE engloba todas las decisiones empresariales que son adoptadas por razones que a primera vista se encuentran más allá de los intereses económicos y técnicos de la empresa”. Lo expuesto por Caravedo (1996: p. 21), afirmando que la RSE:

Es una forma de asumir la dirección estratégica de la empresa. Constituye un planteamiento integral para el manejo organizacional. No es una acción esporádica, puntual o exclusivamente filantrópica, desarticulada de la dinámica interna de la empresa y su entorno. La responsabilidad social busca un mayor compromiso de los trabajadores para con los objetivos y la misión empresarial. Adicionalmente, esta práctica responsable establece vínculos y acciones de compromiso para con la comunidad.

De tales argumentos se puede resumir que la RSE sobrepasa el estricto cumplimiento de las obligaciones y la obtención de beneficios económicos por parte de las organizaciones, incorporando espontáneamente prácticas de gestión que denotan una estrategia de interrelación con sus grupos de interés, enmarcadas en la preocupación porque su gente y el entorno mejoren.

La RSE abarca entonces la dimensión interna y externa, tal y como lo plantea Fernández (2009: pp. 116-117), la primera “afecta a sus trabajadores, a su impacto medioambiental, a la gestión de las materias primas, a sus condiciones de trabajo o la peligrosidad de sus productos”. La segunda “frente a la sociedad en su conjunto, proveedores, consumidores, clientes, contratistas, los denominados *stakeholders* o partes interesadas que no son otros que colectivos con los que la empresa se relaciona y a los que debe generar algún valor si se autodefine como socialmente responsable”.

En este contexto, Ena y Delgado (2012: p. 58), afirman que “la responsabilidad social interna se entiende como la parte de la responsabilidad social corporativa que gestiona de manera social, sostenible, ética, humanista y solidaria los recursos humanos de una empresa”.

Significa que la RSE en su dimensión interna, está vinculada directamente con el aspecto humano y social de las organizaciones, y es por medio de la gestión de recursos humanos (GRH) que puede materializarse el bienestar de su personal como principal grupo de interés dentro de las mismas y que está directamente involucrado con su funcionamiento. Así, las empresas responsables, precisan insertarse dinámicamente en lo social, llevar a cabo una gestión en pro de los trabajadores, partiendo del hecho que éstos son su principal motor y a la vez son miembros activos de la comunidad en general. El recurso humano es el que decide la supervivencia, desaparición o éxito corporativo; la GRH, a través de sus gerentes determina entusiasmo y compromiso, planificación y organización en el trabajo, preocupación por las condiciones laborales, capacitación y desarrollo, por propiciar un lugar de trabajo motivador, desafiante y participativo, en fin, proporcionarles posibilidad de mejorar la calidad de vida.

La GRH es fundamental para avalar un comportamiento socialmente responsable en el ámbito interno. Ésta es explicada por diversos autores, desde diferentes perspectivas, entre ellas está lo planteado por De Cenzo y Robbins (2003: p. 8), considerando a la GRH como:

La parte de la organización que trata con la dimensión humana...que puede verse desde dos enfoques distintos. Primero: es una función para proporcionar personal o apoyo a la organización...Segundo: es una función que compete a todos los gerentes...Comprende cuatro funciones básicas: empleo, capacitación y desarrollo, motivación y, mantenimiento.

Desde el enfoque que concibe la GRH como Sistema, Werther y Davis (2008: p. 25), afirman que,

Sus actividades pueden concebirse en términos de sistemas de acciones interrelacionadas ...para producir resultados que ayudan a que la organización logre sus objetivos e incremente su productividad...tales actividades están enfocadas a obtener, desarrollar, evaluar, mantener y conservar una fuerza de trabajo efectiva.

Tomando como base las ideas expuestas y los aspectos más resaltantes de las mismas, tales como la finalidad y las actividades que incluyen, se tiene que para efectos de esta investigación la GRH se entiende bajo el enfoque de sistema organizacional, que abarca los subsistemas de obtención, desarrollo, evaluación y mantenimiento de recursos humanos, los cuales implican la aplicación de estrategias que conlleven a la efectividad, creando para ello un ambiente favorable de trabajo.

La GRH habitualmente se encarga de la relación entre los trabajadores y su desenvolvimiento en la organización, buscando proporcionarles bienestar. Emergen entonces nuevos desafíos relacionados directamente con el comportamiento socialmente responsable en su dimensión interna que abarca la gestión de la diversidad, la atención a la salud y seguridad ocupacional y al acoso laboral, la preocupación por la motivación en el trabajo y por los problemas familiares de sus miembros, como nuevas tareas para esta gestión. Las demandas por una mejor calidad de vida son cada vez mayores, por lo que la sociedad espera que las empresas proporcionen empleos pensando en los trabajadores como seres humanos y no como máquinas, reconociendo sus derechos y obligaciones, y sus capacidades de desarrollo personal y profesional.

Ante esta panorámica, el objetivo general de esta investigación fue analizar la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), desde la óptica de la Gestión de Recursos Humanos (GRH). Abordándose teóricamente, con énfasis en la indagación bibliográfica y el análisis documental. El trabajo se presenta en tres momentos, el primero, referido a la reflexión teórica sobre la dimensión interna de la RSE enfocada en lo humano; el segundo contempla, de manera resumida, las referencias normativas en torno a la RSE y recursos humanos y en el último, se expone el análisis relacionado con la RSE desde la óptica de la GRH, más allá del cumplimiento de normativas laborales.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se trató de una investigación de orientación teórica realizada mediante la indagación bibliográfica y el análisis documental, que sirvió como soporte para precisar y detallar las nociones más resaltantes acerca del mencionado tema. La investigación está enmarcada en el área administrativa, específicamente en aspectos teóricos y conceptuales relativos a la RSE, la GRH y la dimensión interna de la RSE en las organizaciones.

Las fuentes primordiales que sirvieron de base para la obtención de la información, fueron textos, artículos y ensayos e investigaciones académico-profesionales relacionados con la RSE y la GRH; así como también se recurrió a Leyes internacionales y nacionales vinculadas con el tema en cuestión y la materia laboral. La investigación se efectuó atendiendo las siguientes etapas: Primera, revisión bibliográfica y análisis de documentos, considerando los diferentes conceptos y perspectivas de variados autores en torno al significado de la RSE y de la GRH. Segunda: se procedió a la recopilación y registro de documentos legales y se realizó un esbozo presentado en tablas contentivas de las principales normativas laborales a nivel internacional y nacional que establecen preceptos relacionados con esta materia. Tercera, se revisaron y agruparon distintos criterios acerca de la definición y el alcance de la dimensión interna de la RSE que llevó a presentar tablas y figuras esquematizando las variables objeto de estudio, considerando también algunas experiencias basadas en investigaciones puntuales; finalmente, se procedió a su análisis para establecer reflexiones y aportes acerca del tema de la RSE, de manera de fundamentar los planteamientos analizados atendiendo a la premisa que ésta, en su dimensión interna, es inherente a la GRH de las organizaciones.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dimensión interna de la RSE enfocada en lo humano

Las organizaciones actuales, van más allá de administrar y mantener recursos económicos, tecnológicos y humanos, cada vez se hace más imperante el desarrollo permanente de nuevas estrategias, uno de los aspectos clave para ello es el énfasis en la creatividad, la cual depende básicamente de la calidad de la estructura social interna, es decir de sus trabajadores y las relaciones humanas en la misma. En este contexto, Sainsaulieu (1997), citado por Kirschner (2006: p.

139), define la empresa como una realidad humana viva, destacando que:

La mirada sociológica sobre la empresa revela dos fenómenos de consideración para la comprensión de su futuro. Por un lado, la empresa es una entidad por sí misma que, hoy en día, encuentra su fuerza y su eficacia ya no en las virtudes y en las posibilidades de sus dirigentes, sino en el valor creador de su propio sistema de funcionamiento. Por otro lado, es autónoma porque se volvió social, y entonces ya no puede limitar su eficacia únicamente al lucro económico, sino que también fabrica empleo, tecnología, solidaridad, formas de vida, cultura.

De allí que el rol social de la empresa implica dos aspectos relevantes, el primero relativo a su vínculo con la sociedad y el segundo, referido a sus realizaciones para garantizar la integración y el desempeño de su recurso humano. Éste último constituye el grupo de interés más importante y a la vez, el más difícil de gestionar, por lo que el compromiso con el mismo es indispensable durante toda la relación laboral.

Especificando lo relativo al alcance de la dimensión interna de la RSE, la Comisión de las Comunidades Europeas (CCE *op. cit.*, p. 9-10), se señala lo siguiente:

- **Gestión de Recursos Humanos:** Actualmente, uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las empresas es atraer a trabajadores cualificados y lograr que permanezcan a su servicio. Las medidas pertinentes podrían incluir el aprendizaje permanente, responsabilidad de los trabajadores, mejora de la información en la empresa, mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, mayor diversidad de recursos humanos, igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, participación en los beneficios de la empresa, la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo.
- **Salud y seguridad en el lugar de trabajo:** Tradicionalmente, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo se han abordado sobre todo mediante instrumentos legislativos y medidas ejecutorias. Sin embargo, la tendencia a subcontratar tareas a contratistas y proveedores hace que las empresas dependan en mayor medida del

comportamiento de sus contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad, sobre todo cuando trabajan en las instalaciones de la empresa.

- **Adaptación al cambio:** Reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones. Además, la reestructuración debe prepararse bien identificando los riesgos más importantes, calculando todos los costes directos e indirectos de las estrategias y medidas alternativas, y evaluando todas las opciones que permitirían reducir los despidos necesarios.

Adicionalmente, otros autores como Carneiro (2004) y Fernández (2005) también identifican aspectos concretos con respecto a la RSE interna, la cual se vincula con la idea de contrarrestar y descartar los efectos negativos que produce la relación de trabajo en su personal, por lo que las empresas, como expone Carneiro (2004: p.156):

No pueden seguir manteniendo comportamientos y actitudes de carácter impositivo y deben transitar por el camino del fomento de la negociación colectiva, la evaluación del desempeño, la constitución de grupos de mejora o de conocimiento, introducción de retribución variable, estructuras organizativas más planas y auge en la participación.

En concordancia con el planteamiento de este autor, la gerencia organizacional amerita ocuparse responsablemente de implementar cambios en las actividades tradicionales inherentes a cada uno de los subsistemas de la GRH, alejándose del típico cumplimiento del ordenamiento legal en materia laboral. Se trata entonces del impulso de iniciativas para el establecimiento y puesta en marcha de novedosas estrategias y políticas en relación con el capital humano y social con que cuentan las organizaciones, que en conjunto conllevan a mejores prácticas basadas en la consideración de estructuras organizativas que posibiliten el involucramiento del personal en la toma de decisiones, de la atención al clima de trabajo, la implementación de nuevas formas de fomento del conocimiento y desempeño, así como de sistemas de remuneración, entre otros.

Según Fernández (2005: p. 225), la RSE interna se sustenta en el concepto de calidad de vida laboral, afirmando que “la forma actual de organización de la actividad económica ha llevado

a la vinculación indisoluble entre vida personal y trabajo, por lo que la calidad de vida de una persona vendrá condicionada por su calidad de vida laboral". Por lo tanto, el alcance de la dimensión interna de la RSE en lo que al recurso humano se refiere es bastante amplio, pues una organización socialmente responsable debe contemplar todos los aspectos que involucran a las personas dentro de la misma, desde su contratación, la oportunidad de empleo y desarrollo profesional para diversidad de trabajadores, durante su permanencia en ésta a través de la salud, seguridad y calidad en el trabajo y hasta cuando se efectúan cambios estructurales, dado su incidencia directa en las condiciones de empleabilidad y en el resguardo de sus derechos.

En este orden de ideas, autores como Lizcano (2002), citado por Server y Villalonga (2005: p. 145), y Moreno (2004), sostienen que una empresa puede emprender comportamientos socialmente responsables hacia sus empleados enfocándose en los siguientes aspectos: formación

continua, delegación y trabajo en equipo, transparencia y comunicación interna, balance trabajo-familia, diversidad de la fuerza laboral, política de retribuciones transparente y coherente, igualdad de oportunidades, participación en beneficios, empleabilidad y perdurabilidad del puesto de trabajo, seguridad e higiene laboral, incremento de la motivación y de la integración, atracción y retención de talentos de calidad, la eficiencia y la calidad, reducción del ausentismo, mejora del clima de trabajo y reducción del nivel de conflictividad laboral. En vista de ello, cabe destacar que actualmente, la GRH, producto de las presiones y demandas de los propios trabajadores organizados, la normativa laboral y demás grupos del entorno social, se ve en el compromiso de otorgarle una mayor consideración a sus necesidades; así, mediante los cuatro subsistemas que conforman esta gestión, se pueden abarcar dichos requerimientos y lo relacionado con la gente de una organización. En la Figura 1, se aprecia la conformación del Sistema de GRH.



Figura 1: Sistema de Gestión de Recursos Humanos [elaboración propia, a partir de lo propuesto por Werther y Davis (op. cit., p.23-24)].

Los mencionados subsistemas conforman un sistema único que permite la interacción entre sí, cuya relación está dada por el mismo dinamismo y naturaleza de la organización y los factores sociales y culturales que en ella se conjugan, todos son importantes para que la GRH pueda realzar el valor de los colaboradores. Por ende, las organizaciones requieren la aplicación efectiva de ésta y de estrategias para lograr resultados que aseguren su bienestar social. A continuación, en la Tabla 1, se contemplan algunas de las acciones de dicha gestión, directa e indirectamente relacionadas con el ámbito interno de la RSE.

Así, una empresa que demuestre interés constante por los efectos del trabajo para su capital humano, que logre adaptarlos a las condiciones de trabajo y mejore su calidad de vida y la de sus

familias; entonces podrá estar en ventaja para conseguir actitudes positivas del personal y de la comunidad en su conjunto, hacia ella.

Tabla 1. Algunas acciones de la GRH en el ámbito interno de la RSE.

Mejoramiento de las condiciones físicas y psicológicas del ambiente laboral
Capacitación constante de la fuerza laboral
Contratación responsable y oportunidad de igualdad
Equilibrio entre trabajo, familia y tiempo libre
Administración de la diversidad
Salud y seguridad en el trabajo
Adaptación al cambio
Calidad de vida en el trabajo
Otras, ligadas a los subsistemas específicos de la GRH

Fuente: Elaboración propia

Referencias normativas en torno a la RSE y Recursos Humanos

Parte de las obligaciones que tiene la GRH, para con su recurso humano, están contempladas en la mayoría de las normativas legales a nivel internacional y nacional en materia laboral, que en su conjunto, regulan y sirven de guía para garantizar los derechos humanos, así como lo relativo a condiciones físicas de trabajo, contratación de personal, seguridad y salud, entre otros. Por lo que se hace la salvedad que para fines de esta investigación, se muestran algunos

aspectos vinculados con la dimensión interna de la RSE, pues la intención no fue la de sumergirse en las disposiciones reglamentarias, sino de plasmar un marco de referencia al respecto.

- a) Referencias normativas emanadas de organizaciones internacionales, se pueden considerar variedad de normas emitidas por entes internacionales que constituyen una orientación para que la gerencia empresarial sea responsable en lo concerniente a recursos humanos. A continuación en la Tabla 2, se reseñan algunas de ellas.

Tabla 2. Referencias normativas emanadas de organizaciones internacionales.

Normativa	Algunos vínculos concretos
Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU 1999)	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, eliminación del trabajo forzoso, erradicación del trabajo infantil y abolición de la discriminación en el empleo y ocupación.
Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT 1998)	Principios y derechos fundamentales en el trabajo: Libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. Eliminación del trabajo forzoso. Abolición del trabajo infantil. Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
International Organization for Standardization (ISO 2010)	ISO 26000 en materia de Derechos Humanos y Prácticas Laborales: Debida diligencia. Evitar la complicidad. Resolución de reclamaciones. Discriminación y grupos vulnerables. Derechos económicos, sociales y culturales. Principios y derechos fundamentales en el trabajo. Trabajo y relaciones laborales. Condiciones de trabajo y protección social. Diálogo social. Salud y seguridad en el trabajo. Desarrollo humano y formación en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia a partir de lo contemplado en las normativas citadas.

De lo anterior se desprende, que existe variedad de criterios que la GRH debe respetar, abarcando aspectos puntuales relacionados con las prácticas responsables hacia los trabajadores, enfocadas en: principios y derechos fundamentales humanos y del trabajo (empleo), relaciones laborales, condiciones, seguridad y salud ocupacional, entre otros. Vale agregar, que en cuanto a la normativa relacionada con los trabajadores, los diferentes países se han preocupado por establecer sus propias legislaciones laborales, que deben ser cumplidas por las organizaciones, la mayoría están basadas en los principios fundamentales que establecen la OIT y la ONU.

- b) Referencias normativas a nivel nacional, con relación al ámbito local, específicamente en Venezuela, se dispone de una serie de preceptos que obligan a las organizaciones a proteger a los trabajadores, sus familias y la sociedad en general. En la Tabla 3, se señalan algunas normativas generales y específicas en este sentido.

Es válido agregar que las Leyes venezolanas, en el ámbito de las relaciones de trabajo y la consideración por parte de la organización y la

GRH, contemplan en esencia, lo siguiente: *Derecho irrenunciable al trabajo*, impedimento del trabajador de renunciar a su empleo y obligaciones con el mismo, por voluntad propia o por exigencia del empleador o de terceros. *Compensación*, establecimiento de retribuciones justas para los trabajadores en concordancia con sus competencias y desempeño. *Condiciones de trabajo*, organización de las labores y distribución del espacio para ejecutarlas, incorporación de herramientas tecnológicas y la adaptación a los cambios derivados, oportunidades para la conciliación entre la vida laboral y familiar, para la formación en idiomas y nuevas formas de trabajo. *Integración del personal*, diferentes acciones orientadas a lograr la compenetración y lealtad de los trabajadores para con la organización, y la protección contra la discriminación y el acoso en el trabajo.

A pesar de la existencia de un claro marco legal internacional y nacional para la actuación de la GRH en pro de garantizar los derechos, deberes y condiciones del personal, el sólo hecho de cumplir con sus obligaciones, no significa que la empresa sea socialmente responsable en su dimensión interna, ya que se trataría del estricto cumplimiento de las exigencias gubernamentales

e institucionales al respecto como parte de su operatividad, y la RSE, entendida como una estrategia organizacional que lleva al desarrollo de

sus grupos de interés, amerita de la anuencia de la gerencia y su disposición para promover iniciativas de manera sostenida en este sentido.

Tabla 3. Normativa venezolana, general y específica vinculada con la RSE y la GRH.

Ley	Algunos vínculos concretos
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV 1999)	Las obligaciones de los ciudadanos para lograr el bienestar social general. La finalidad del Estado de garantizar el desarrollo humano que permita una calidad de vida digna, la justicia social, y el acatamiento de su contenido. La educación y el trabajo como procesos fundamentales para garantizar los fines del Estado. Los ciudadanos y las organizaciones sociales tienen el deber y el derecho de contribuir al establecimiento y atención de las condiciones mínimas y de la igualdad de oportunidades. Garantía de los derechos humanos por parte del Estado. Igualdad de todas las personas ante la Ley. Protección a las personas con discapacidades o necesidades especiales. Salud y seguridad social como derechos primordiales para los venezolanos. Disposiciones que norman el derecho al trabajo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales.
Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT 2012)	La protección al trabajo como hecho social, garantizando los derechos de los trabajadores y las trabajadoras. Regulación de las situaciones y relaciones jurídicas que se derivan del trabajo como hecho social. Garantía del desarrollo de las personas mediante un trabajo digno, adecuado y estable que les permita obtener una remuneración justa para sostenerse a sí mismas y a sus familias. Obligaciones y exigencias de los empleadores para con su personal, defensa de los derechos y deberes de las trabajadoras y los trabajadores, apoyo a la seguridad social y demás beneficios sociales de éstos.
Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT 2005)	La creación en todo centro de trabajo, de un Comité de Seguridad y Salud Laboral, para la consulta regular y periódica de políticas, programas y actuaciones en esta materia. Derechos y deberes de los trabajadores y empleadores en un lugar de trabajo apto. Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo. Política y programa de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.
Ley para las Personas con Discapacidad (LPCD 2007)	La formación para el trabajo; empleo para personas con discapacidad; empleo con apoyo integral, y la inserción y reinserción laboral.
Ley de Igualdad de Oportunidades para la Mujer (LIOPM 1999)	Las relaciones de la mujer en el trabajo, constituidas por la igualdad de acceso a todos los empleos, cargos, oportunidades, ascensos y remuneración idéntica por igual trabajo.

Fuente: Elaboración propia a partir de lo contemplado en las Leyes citadas.

RSE desde la óptica de la GRH, más allá de cumplir normativas laborales

La RSE en su dimensión interna, sobrepasa el cumplimiento de las imposiciones legales en materia de recursos humanos, se precisa que sea entendida por la GRH como la incorporación espontánea de un conjunto de políticas y acciones que resulten en un aporte al bienestar sostenido de sus trabajadores y por ende, a su entorno social, como una forma de obtener ventaja competitiva. Tal y como lo afirma Jaramillo (2011: p. 170):

Desde el punto de vista interno, la responsabilidad social se concibe como no sólo el respeto a los derechos de los trabajadores, la legislación laboral y las normas de la Organización Internacional del Trabajo. La empresa debe trascender e invertir en el desarrollo personal y profesional de sus empleados, así como

proporcionar una mejora en las condiciones y calidad de vida en el trabajo, establecer un equilibrio entre la vida familiar y laboral, el fortalecimiento de sus relaciones y un compromiso permanente con el respeto a los derechos humanos y laborales.

En este orden de ideas, Ena y Delgado (*op. cit.*, p. 58), afirman que:

Las nuevas políticas internas de gestión del capital humano deberán estar encaminadas a garantizar, por parte de las empresas una mayor calidad de vida laboral y familiar a sus trabajadores, y proporcionalmente, exigir a los mismos más compromiso, lealtad y eficiencia en el trabajo realizado. Todo ello, con el objetivo prioritario y fundamental de lograr mayor competitividad, rentabilidad y

productividad para las mismas.

De estos planteamientos se deriva que la dimensión interna de la RSE atañe tanto las relaciones laborales, como al propio personal, y a la formulación e implantación de estrategias de manera de enlazar una mayor sensibilidad hacia la atención y cuidado del capital humano con que cuenta. Así, con la responsabilidad social, las organizaciones pueden emprender de forma organizada la solución a las demandas de sus miembros, mediante el sistema de GRH; y al mismo tiempo, abordar las expectativas de los demás actores sociales, pues éstos también le dan valor a los esfuerzos y acciones que éstas desarrollan para con su personal y sus grupos familiares, los cuales, igualmente son integrantes de la misma sociedad, y por ende, ameritan mejoras en su calidad de vida, que a través de su relación de trabajo esperan alcanzar.

Asimismo, siguiendo lo expuesto por Ena y Delgado (*ibíd.*, p. 59), se tiene que “la implementación de políticas y prácticas en materia de RSE hacia el capital humano, amerita de un cambio en la GRH enfocado desde una dimensión bilateral, de aportación mutua entre la organización y recursos humanos”.

De allí que tales acciones precisan de planificación y estructuración, para lo cual resulta imprescindible una gerencia participativa que pueda transmitir a los trabajadores los valores organizacionales, dentro de los cuales debe estar incluido el sentido de RSE, y su difusión en la cultura corporativa. Es así como la comunicación constituye el proceso fundamental, aunada al involucramiento de los integrantes de la organización en el monitoreo de la ejecución efectiva de las estrategias en ese sentido, y sus consecuentes beneficios.

La RSE interna debe estar enraizada en la estrategia organizacional, pues supone una nueva orientación aplicable a las GRH en las organizaciones de diferente índole, que pueden internalizar en todos los procesos y funciones propias. Así pues, al basarla en el enfoque estratégico, dicha gestión amerita centrarse en la visión, misión y objetivos organizacionales e integrarlos al recurso humano, efectuar el análisis del entorno, y de allí proponer los programas y acciones adecuados para satisfacer las necesidades sociales detectadas en su ámbito interno, ya que entenderlas puede constituirse en una actuación estratégica, es decir que le genera ventaja competitiva y una sólida creación de valor para los grupos de interés. Todo lo cual implica transformaciones de la cultura corporativa, por lo que se hace necesario que incorporen valores que

conlleven a armonizar y equilibrar las expectativas de su capital humano.

Al respecto, Werther y Davis (*op. cit.*, p. 10), sostienen que la GRH tiene objetivos sociales referidos a “responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización”, y que “cuando las organizaciones no utilizan sus recursos para el beneficio de la sociedad dentro del marco ético, pueden verse afectadas por restricciones”. Entonces, las expectativas sociales en torno a las organizaciones, se traducen en que éstas deben ser cada vez más responsables y es precisamente, la GRH, que puede comportarse como abanderada en cuanto a este tipo de prácticas y convertir la RSE en una de las principales capacidades organizacionales, arraigándola en un comportamiento ético para con su personal en primera instancia, que se extiende de manera directa hacia la sociedad. La actuación cimentada en la ética beneficia a la sociedad en general y a la propia organización, sirve como base de la confianza y cooperación, y de la valoración de sus actividades como correctas o no.

En este sentido, Ena y Delgado (*op. cit.*, p. 59), destacan que la RSE en el ámbito interno “debe concebirse como un elemento de cohesión y motivación que permita incrementar el compromiso, y en consecuencia, la productividad de todas las personas que trabajan en ella”. Agregando además que:

La optimización de la gestión de la RSE interna apoyada en una cultura corporativa con carácter de identidad innovadora, actualmente, supone una relevante diferenciación y una verdadera ventaja competitiva para aquellas empresas que deciden integrar en sus estrategias, planes y modelos de negocio las políticas sociales de gestión interna.

En virtud de tales planteamientos, cabe añadir que dentro de la gama de áreas de RSE en las cuales la gerencia puede adentrarse y desarrollar estrategias puntuales, están las referidas a la GRH, que comprende la atención y respuesta a las expectativas de sus miembros, en la búsqueda de mejorar y mantener su calidad de vida, así como la necesidad organizacional de atraer, mantener y desarrollar al talento humano de manera que posibilite la creación de una ventaja competitiva sostenible.

La RSE, vista desde la óptica de la GRH, parte de la contribución del recurso humano con sus

conductas, destrezas, habilidades, actividades, conocimientos y experiencias en sus puestos de trabajo, como principal grupo de interés interno. Así, éste espera retribución por parte de la empresa, que se materializa en el respeto de los derechos humanos, el establecimiento de políticas en cuanto a relaciones laborales, el resguardo de la salud y protección en el trabajo, en la creación y mantenimiento del clima organizacional favorable para la convivencia, equilibrio trabajo-familia-tiempo libre, calidad de vida, entre otros. Todo lo cual se traduce en el bienestar integral,

que es inherencia directa de la GRH a través de la conjugación de las actividades involucradas en sus diferentes subsistemas, atendiendo las necesidades de la gente durante su permanencia en la organización. Aunado a una cultura corporativa, ética empresarial y estrategia organizacional con énfasis en el valor a las personas, y en la RSE a nivel interno como ventaja competitiva, que involucra tanto a empleados y gerentes como a los propietarios. En la Figura 2, se muestra esquemáticamente el significado de la dimensión interna de la RSE desde dicha óptica.

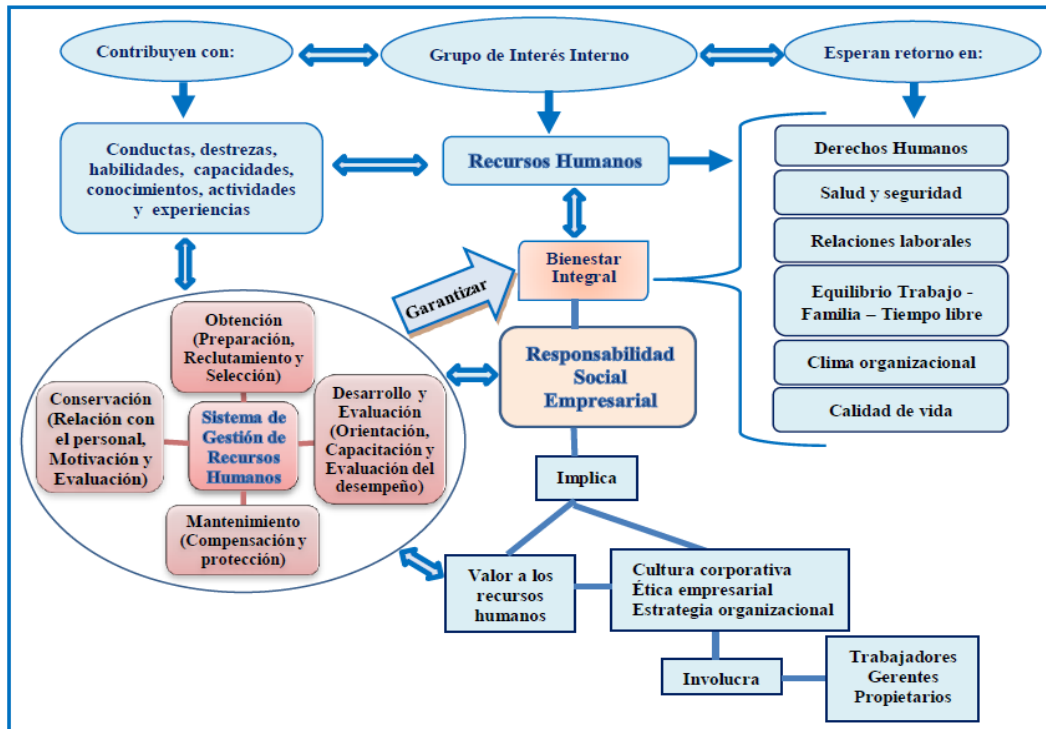


Figura 2. Dimensión Interna de la RSE desde la óptica de la GRH (elaboración propia).

Vale destacar además, como una referencia de la importancia que está cobrando cada día más, el trato que se le da a la gente en las organizaciones y su consideración como elemento fundamentalmente estratégico para éstas, tanto así que se realizan encuestas y rankings de las empresas catalogadas como grandes lugares para trabajar, y que son socialmente responsables, de lo cual se extrae que tal reconocimiento lo hacen sus trabajadores y líderes, tomando en cuenta las condiciones que resultan más favorables para crear valor para ellos mismos, sus accionistas, clientes y la comunidad en general.

En este sentido, a nivel internacional y nacional existen organizaciones que anualmente realizan estos estudios, siendo un ejemplo de ello Great Place to Work® Institute (en lo sucesivo GPTW); tomando como base el estudio realizado

por esta institución en Venezuela (GPTW 2012), se tiene que ser un “Gran Lugar para Trabajar”, es uno de los más importantes factores de competitividad, y para algunas empresas ha llegado a ser uno de sus objetivos estratégicos. Otros aspectos destacados son:

La RSE empieza por casa. Una empresa que no se ocupa de su personal como factor prioritario no puede ser socialmente responsable. Además, es una organización que probablemente no será sostenible en el tiempo, pues es muy probable que sus colaboradores más talentosos opten por buscar otras alternativas. La clave para crear un excelente lugar de trabajo es la construcción de relaciones de alta calidad, caracterizadas por la confianza, el orgullo y la camaradería... Convertirse en un gran

lugar para trabajar implica cambios de paradigmas en la forma de gerenciar al capital humano. No se requiere de grandes inversiones sino de líderes honestos, éticos y sinceros que actúen consecuentemente y que cumplan sus promesas en un ambiente de respeto, imparcialidad y compañerismo... Las empresas venezolanas reconocidas hoy demuestran que apostando a su personal se pueden construir fuertes relaciones internas que resaltan valores fundamentales del ser humano como la fraternidad, el sentido de familia, la honestidad, la confianza, lo cual conlleva a crear lazos emocionales muy fuertes con el trabajo y con la empresa. Esto asegura la permanencia a largo plazo en un ambiente lleno de retos y dificultades.

Conforme a tal estudio, se detectó que se pone de manifiesto el interés de las organizaciones por otorgarle la importancia estratégica que tiene el recurso humano, así como por generar innovación en las actividades de la GRH, con énfasis en la RSE hacia su personal, en el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven, en las relaciones interpersonales, el trato justo, la motivación, confianza, comunicación, que deriva en que las mismas resulten atractivas para trabajar, pues los aspirantes buscan los mejores lugares para ofrecer sus servicios y compromiso, y alcanzar sus aspiraciones a nivel personal y profesional.

Como referencia en el marco de las prácticas y tendencias de RSE en Venezuela, es válido referir, lo expuesto por Páez (2012), citado por Ramírez (2013), quien sustenta las posibilidades que tienen las pequeñas y medianas empresas (PyMES) para ejercer la RSE, reconociendo que aunque la capacidad de las grandes organizaciones es mayor, ésta no es directamente proporcional a los volúmenes de facturación, ni tampoco a la base del monto y cantidad de recursos que disponen para ello, sino que está en función de cómo se relacionan con los trabajadores y la comunidad, y en definitiva, con el ser humano. Alude también a los hallazgos del Tercer Observatorio de la PyME de Venezuela: Ética y Responsabilidad Social de la PyME Venezolana en el lapso 2009-2010, Ramírez (2013: p. 37), comenta la opinión de Páez en cuanto a la dimensión interna de la RSE:

Según el experto, más de dos tercios de las pequeñas y medianas empresas hacen responsabilidad social, dirigida tanto a la dimensión interna de la empresa -los trabajadores- como al ambiente...La pequeña y mediana empresa en Venezuela se está ocupando de temas como la

educación de los hijos de los empleados. También se está dando facilidades a los propios empleados para realizar estudios de cuarto nivel. Páez destaca que esto implica una inversión intangible, pues la empresa está cediendo horas hombre, por ejemplo. Se preguntó sobre las demandas de los trabajadores y se encontraron aspectos como formación, horas libres y no trabajo de sobre tiempo.

Estos estudios dejan ver la importancia que tiene para las empresas el reconocimiento de sus capacidades para establecer acciones de RSE enfocada en su dimensión interna, se reitera que a través de una GRH responsable, una organización, indistintamente de su índole y tamaño, basándose en su personal puede llegar a generar sólidas relaciones internas, resaltando los valores fundamentales del ser humano, que a la larga conlleva a afianzar el compromiso y participación de la gente en estrategias de RSE y determina la permanencia de la propia organización en el tiempo. Al respecto, Mirvis (2012: p. 95), corrobora que:

Las empresas pueden vincular la RSE a la participación de los empleados de tres maneras. En primer lugar, muchos se esfuerzan por ser un empleador responsable. En este aspecto, está bien sustentado en que la forma como los empleados son tratados es la prueba de fuego de la RSE de una empresa. En encuestas Golin Harris, en cada uno de los últimos seis años, por ejemplo, la percepción de si una empresa "valora y trata a los empleados de manera justa", la ciudadanía ha sido el factor número uno en la calificación, más que su filantropía, como participación de la comunidad, el desempeño ambiental y otros factores de RSE. En segundo lugar, las empresas crean una cartera de programas y desarrollan una reputación que, en diversos grados, demuestran su compromiso con la RSE. Aquí la reputación de la institución encuentra que, en promedio, del 75 al 80 por ciento de los encuestados en más de veinticinco países "prefieren trabajar para una empresa que es conocida por su responsabilidad social". En tercer lugar, las empresas involucran directamente empleados en voluntariado en el puesto de trabajo y en actividades relacionadas con la RSE. La firma de encuestas GlobeScan informa que nueve de cada diez empleados en todo el mundo están interesados en participar en las iniciativas de RSE de sus compañías. Cada vez más empresas están

utilizando la RSE para permitir a los empleados en realidad hacer “algo más” en sus puestos de trabajo y, en casos seleccionados, para producir valor tanto para la empresa como para la sociedad.

De allí que, la GRH puede llevar a cabo la RSE, mediante otras estrategias que buscan garantizar el compromiso de su gente, tales como, el desempeño como empleador responsable, el trato equitativo a sus trabajadores y el involucramiento de éstos en las prácticas socialmente responsables tanto en sus puestos de trabajo como con instituciones externas, mediante el denominado voluntariado social; todo lo cual suma esfuerzos y compromiso de sus miembros para garantizar la generación de valor por parte de la organización hacia ellos mismos y a la vez, afianzar el vínculo empresa-sociedad.

Las organizaciones, al concebir la RSE en su dimensión interna desde la óptica de la GRH, requieren del manejo de las relaciones de trabajo, no solo de las competencias de su capital humano, sino también de las acciones que le permitan generar una perspectiva de corresponsabilidad de las actividades y sus resultados, por lo que la RSE debe ir acoplada a la convicción de que éste constituye el elemento principal que motoriza todo el sistema organizacional, y por lo tanto, es imprescindible atenderlo, considerando todos los esfuerzos y estrategias que se emprendan en torno a su gente, como una inversión que determina la continuidad y éxito organizacional.

CONCLUSIONES

El vínculo de la RSE con el ámbito interno de las organizaciones, se enfoca en la asunción de comportamientos socialmente responsables para con sus trabajadores, que significa darle el valor estratégico que efectivamente tienen las personas que en ellas hacen vida y que en definitiva, marcan con su desempeño y compromiso el funcionamiento actual y futuro de las empresas, y son el producto de la función social que éstas llevan a cabo.

La dimensión interna de la RSE desde la óptica de la GRH, implica la formulación e implementación de iniciativas, de manera espontánea, por parte de la organización con la finalidad de generar el bienestar integral de su recurso humano, abordando prácticas vinculadas al trato de los gerentes con sus subordinados, a la comunicación, la motivación, la participación, las relaciones laborales, las condiciones de trabajo, al clima organizacional, a la calidad de vida, entre otros. De manera de enlazar una mayor sensibilidad hacia la atención y cuidado del

recurso humano con que cuenta.

La RSE se convierte en un reto para la GRH y los gerentes, pues cada vez más se requiere el comportamiento apegado a los valores éticos en el ámbito empresarial y justamente, éstos deben ser internalizados en el capital humano de las empresas, como parte de la cultura corporativa arraigada en las mismas. Las organizaciones en general, deben impulsar una GRH, que vaya más allá de lo estrictamente contemplado en las leyes y normativas en materia laboral, consolidando la RSE a nivel interno como una ventaja competitiva.

Las organizaciones que incorporan la RSE en su dimensión interna, desde la perspectiva de la GRH, pueden obtener diversas ventajas, dentro de las cuales se tiene que significar una fuente de mayor implicación y sentido de pertenencia del recurso humano a la empresa, ello tiende a mejorar la calidad de los productos o servicios que ofrece, lo que puede ser considerado de forma positiva por clientes, posibles inversionistas, y demás grupos de interés de la misma. Constituye, además, una posibilidad de aumento de la capacidad de la organización para una GRH eficiente, a la par de su potencial para dotarse de talentos y mantenerlos, mediante la generación de mayor compromiso y fidelidad de los trabajadores hacia ésta y sus objetivos, que a largo plazo redundan en la competitividad y sostenibilidad en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CARAVEDO B. 1996. Empresa, Liderazgo y Sociedad. 2021 y SASE, Lima, Perú, pp. 21.
- CARNEIRO M. 2004. La Responsabilidad Social Corporativa Interna: La nueva frontera de los Recursos Humanos. ESIC, Madrid, España, pp. 156.
- CCE (COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS). 2001. Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social Empresarial de las Empresas. Bruselas. 1-35. Disponible en línea en: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0366:FIN:ES:PDF> (Acceso 08.03.2013).
- CRBV (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA). 1999. Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30-12-1999. Año CXXVII. Mes III. Caracas. Venezuela.
- DE CENZO D, ROBBINS S. 2003. Administración

- de Recursos Humanos. Limusa Wiley, México DF, México, pp. 8.
- ENA B, DELGADO S. 2012. Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa. Paraninfo, Madrid, España, pp. 58-59.
- FERNÁNDEZ R. 2005. Administración de la Responsabilidad Social Corporativa. Thomson, Colección Negocios, Madrid, España, pp. 110.
- FERNÁNDEZ R. 2009. Responsabilidad Social Corporativa una nueva cultura empresarial. Club Universitario, Alicante, España, pp. 116-117.
- GPTW (GREAT PLACE TO WORK®). 2012. Great Place To Work® para Venezuela: Las 16 Mejores Empresas para trabajar. El Nacional. Marzo 2012. 1-7. Disponible en línea en: <http://www.greatplacetowork.com.ve/storage/suplemento.pdf> (Acceso 15-03-2013).
- ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION). 2010. ISO 26000 - Social responsibility. ISO 26000:2010. Guidance on social responsibility. Disponible en línea en: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnnumber=42546 (Acceso 15.09.2016).
- JARAMILLO O. 2011. La Dimensión de la Responsabilidad Social en las micro, pequeñas y medianas empresas del Programa EXPOPYME de la Universidad del Norte. Pensamiento y Gestión. 31: 167-195. Disponible en línea en: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n31/n31a09.pdf> (Acceso 25.05. 2013).
- KIRSCHNER A. 2006. La responsabilidad social de la empresa. Revista Nueva Sociedad. 202:133-142. Disponible en línea en: http://www.nuso.org/upload/articulos/3343_1.pdf (Acceso 25.03.2013).
- LIOPM (LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LA MUJER). 1999. Gaceta Oficial N° 5.398 Extraordinaria de fecha 26-10-1999. Caracas, Venezuela.
- LOPCYMAT (LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO). 2005. Gaceta Oficial N° 38.236 de fecha 26-07-2005. Caracas, Venezuela.
- LOTTT (LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES). 2012. Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinaria de fecha 07-05-2012. Caracas, Venezuela.
- LPCD (LEY PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD). 2007. Gaceta Oficial N° 38.598 de fecha 05-01- 2007. Caracas, Venezuela.
- MIRVIS P. 2012. Employee Engagement and CSR: Transactional, Relational, and Developmental Approaches. Calif. Manag. Rev. 54(4):93-117.
- MORENO J. 2004. Responsabilidad social corporativa y competitividad: Una visión desde la empresa. Rev. Valenciana de Economía y Hacienda. 12(III):9-50.
- NIETO M, FERNÁNDEZ R. 2004. Responsabilidad Social Corporativa: La última Innovación en Management. Universia Business Review. 001:28-39. Disponible en línea en: <http://ubr.universia.net/pdfs/UBR0012004028.pdf> (Acceso 01.03.2013).
- OIT (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO). 1998. Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Disponible en línea en: <http://www.ilo.org/declaration/thedeclaration/lang-es/index.htm> (Acceso 28.03.2013).
- ONU (ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS). 1999. Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Disponible en línea en: <http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml> (Acceso 28.03.2013).
- RAMÍREZ A. 2013. La PyME Venezolana sí hace RSE. Rev. RSE Venezuela. 3(17):36-37.
- SERVER R, VILLALONGA I. 2005. La Responsabilidad Social Corporativa y su Gestión Integrada. Revista Economía Pública, Social y Cooperativa. 53:137-161. Disponible en línea en: http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/10_Server_y_Villalonga_53.pdf (Acceso 15.04. 2013).
- WERTHER W, DAVIS K. 2008. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas. 6ta. Edición. McGraw-Hill, México DF, México, pp. 10, 23-27.