

MEJORA ORGANIZACIONAL ENFOCANDO LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, BASADA EN EL RECURSO HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES

ORGANIZATIONAL IMPROVEMENT FOCUSING ON CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, BASED ON THE HUMAN RESOURCES OF THE ORGANIZATIONS

Franco Arandia Arzabe^φ

■ RESUMEN:

Cuando se toma en cuenta la Responsabilidad Social Empresarial, se consideran varios factores determinantes para el desenvolvimiento y crecimiento organizacional, además que siempre se tiene presente el establecimiento de la estrategia organizacional, para poder tener varias ventajas, muchas veces en la aceptación de mercado, otras con un elevado crecimiento y llevando adelante una mejora en la imagen empresarial.

Esto se refleja claramente cuando se usa como estrategia en la organización, incluyendo la Responsabilidad Social Empresarial en cualquier actividad que se lleve a cabo, y con el establecimiento de distintos factores y actividades clave, se conlleva a una ventaja competitiva y por ende la mejora organizacional, en todos los aspectos, pero sobre todo en el recurso humano, como los portadores

^φ Docente Investigador a tiempo completo del Departamento de Organización y Métodos de la Universidad Mayor de San Simón. Cochabamba, Bolivia. Correo electrónico: franco.arandia@hotmail.com, f.arandia@umss.edu.bo.

y apoderados de la actividad empresarial que llegan con su desempeño a la consecución de objetivos organizacionales y si todo es adecuado, llegando a tener una ventaja competitiva sostenible.

- **PALABRAS CLAVE:** Responsabilidad Social Empresarial, mejora organizacional, Recursos Humanos, organizaciones.

- **ABSTRACT:**

When Corporate Social Responsibility is taken into account, several determining factors become for the development and organizational growth, in addition to always taking into account the establishment of the organizational strategy, in order to have several advantages, often in market acceptance, others with high growth and carrying out an improvement in the business image.

This is clearly reflected when it is used as a strategy in the organization, including it in any activity that is carried out, and with the establishment of different factors and key activities, it leads to a competitive advantage and therefore organizational improvement, in all aspects, but especially in human resources, such as the bearers and proxies of the business activity who, with their performance, reach the achievement of organizational objectives and if everything is adequate, reaching a sustainable competitive advantage.

- **KEYWORDS:** Corporate Social Responsibility, organizational improvement, Human Resources, organizations.

- **CLASIFICACIÓN JEL:** M12, M14, M54

- **Recepción:** 30/01/2021

Aceptación:12/07/2021

INTRODUCCIÓN

En el transcurrir de los días, las organizaciones tienen desafíos considerables, incluyendo todos los esfuerzos para el crecimiento organizacional, que son tomados y realizados por pequeñas actividades que cuando son congruentes una con otra, se puede identificar y percibir el desarrollo organizacional óptimo. Este crecimiento normalmente cuando se vuelve acelerado, se lo asemeja a una ventaja competitiva, muchas veces desde el ámbito estratégico o en el campo operacional de la organización.

Uno de los esfuerzos que se conlleva actualmente, es tener al Recurso Humano de la manera más adecuada y proactiva posible, esta actividad se reconoce como una de las tareas más arduas dentro el desempeño organizacional, por todos los factores y necesidades que conlleva.

Cuando tenemos a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las organizaciones, se conlleva a tener una organización con el objetivo a lograr un impacto altamente positivo, para que se llegue a una suerte de ser el sinónimo de competitividad y sostenibilidad de la organización en el tiempo, por la razón indicada de que esta actividad genera productividad y sostenibilidad, puesto que la mejora de las consideraciones y condiciones que el Recurso Humano requiere, ayuda a tener el aprovechamiento exitoso y además incrementar el rendimiento adecuado en el desempeño organizacional.

La práctica adecuada de acciones de Responsabilidad Social Empresarial, apoyan al rol del Desarrollo Sostenible, con las necesidades de bienestar social, aprovechamiento de los recursos naturales, el medio ambiente y además congruentes con el crecimiento económico. Cuando tenemos un equilibrio en el desenvolvimiento de todas esas acciones, se puede afirmar que se tiene una operación de los negocios de forma apropiada,

siempre incluyendo que las organizaciones tienen que tomar parte totalmente activa en la solución de varios de los retos que se tienen como sociedad, lo que conlleva a un propio interés de tener un entorno con el desenvolvimiento próspero y por demás estable.

Tomando en cuenta cualquier enfoque, en la actualidad la Responsabilidad Social Empresarial, en el desenvolvimiento organizacional, tiene una influencia marcada y adecuado rumbo cuando se habla de la generación de una ventaja competitiva sostenible.

1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial, surgen varios conceptos, ideas marcadas, teorías aceptadas y concepciones diferentes; en ese sentido catalogar la temática como una cuestión totalmente unificada es muy complicado, para tal fin, uno de los conceptos más aceptados sobre la responsabilidad Social Empresarial, que además resume la temática de gran manera, es aportado por la (Comisión de comunidades europeas, 2001) en su Libro Verde que indica:

La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. (p.7)

El papel que tienen que llevar a cabo las organizaciones en la actualidad, es el de tomar en cuenta a la Responsabilidad Social Empresarial como la herramienta principal del manejo para la competitividad y el desenvolvimiento sostenible mediante el uso de variadas estrategias organizacionales en el sentido de poder agregar cuestiones y actitudes de valor, en ese sentido se tenga el interés y la necesidad de potenciar el área social donde se trabaja en el quehacer diario, para tener un instrumento que se pueda manejar de forma eficaz, eficiente y sostenible.

La demanda social es categórica, los inversionistas y consumidores premian o sancionan a las empresas según sus niveles de Responsabilidad Social Empresarial y/o según el relacionamiento que tiene la organización con la sociedad. Por ello, la Responsabilidad Social Empresarial, se mide y es un factor cada vez más influyente en los mercados actuales. (Larocca, 2008)

La Responsabilidad Social Empresarial, tiene características notables, entre las que se pueden precisar que la aplicación es totalmente voluntaria, las empresas desarrollan conductas para poder ser socialmente responsables y en ese sentido, tienen que pasar del mero hecho de cumplir las obligaciones jurídicas a un momento en el que puedan aplicar varias consideraciones derivadas y definidas en la estrategia organizacional. En ese sentido se tiene que formar y describir la parte fundamental e integral de toda la gestión organizacional y por ende inmiscuirse en la estrategia empresarial. Por ende, todas las acciones son realizadas en procesos sistemáticos y organizados, que no pueden ser improvisados y a la vez vinculando al apoyo del desarrollo sostenible y la validez de las practicas organizacionales.

Se tiene como una situación totalmente relevante, el momento en el que se toma la importancia social de los trabajadores como origen del sistema social, donde se comprende a los individuos, características físicas y

psicológicas, incluyendo las relaciones sociales y exigencias formales e informales a la organización. (Newstrom, 2011)

La (OIT - Organización Internacional del Trabajo, 2006), en su Guía de recursos sobre responsabilidad social de la empresa nos indica que:

La responsabilidad social de la empresa (RSE) es el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación. (p.1)

Las actividades para el desenvolvimiento organizacional, basada en la Responsabilidad Social Empresarial, tienen características notables e importantes en base a los conceptos que tienen en la aplicación y el carácter, que es de forma totalmente voluntaria y se da claramente cuando las organizaciones toman una adopción de la conducta sistemática y aplicable para llegar a ser socialmente responsable. Con dicha actividad se conlleva a ir a un entorno donde no solo se cumplan las obligaciones que por ley tienen las empresas, si no pasa a la forma integral de usar la temática en toda la gestión y estrategia empresarial, con procedimientos específicos y con las acciones ordenadas y a la vez planificadas, sin dejar de lado al concepto de apoyo al Desarrollo Sostenible, desde el quehacer organizacional y las practicas organizacionales.

En varias de las concepciones sobre la temática, se tiene similitudes manifiestas, convergencias e ideas parecidas, que todas acarrear a que las

organizaciones tienen que tener un compromiso totalmente evidente y establecido para ser parte integrante de la sociedad en la que se desenvuelven, con acciones reales y tangibles que puedan ser desarrolladas de forma óptima. La parte inicial de toda actividad tiene que cumplir con el postulado de ser y aplicar la ética empresarial en todas las actividades organizacionales, por encima de todo, siempre admirando y practicando el respeto hacia las personas integrantes, además vinculando la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial con la estrategia específica de la organización, para con ello poder llegar a tener sostenibilidad económica en el corto, mediano y largo plazo. Con todas las actividades planificadas y ejecutadas, se tendría que tener un camino ideal para generar alguna ventaja competitiva, siempre buscando encontrar el equilibrio ideal entre la sostenibilidad humana, ecológica y por ende económica.

La Guía de responsabilidad social, (ISO, 2010) en su parte de las características de la Responsabilidad Social nos indica:

La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas. (p.6)

En ese sentido, en la actualidad, la Responsabilidad Social Empresarial tiene el enfoque relacionado directamente en la correlación intrínseca de los

objetivos expresados por la sociedad en la que se desenvuelve que a la vez tiene que ser congruente con los intereses y objetivos organizacionales, además que las organizaciones utilizan las prácticas y actividades de la temática para poder efectuar consideraciones derivadas en el crecimiento organizacional, para obtener una ventaja competitiva sostenible y además tener la sostenibilidad organizacional en el transcurrir de los días.

Cuando hablamos de la Responsabilidad Social Empresarial, se tiene que tomar en cuenta que, en la temática, cada uno de los trabajadores tiene un porcentaje de participación o compromiso en sintonía con el entorno en el cual se desenvuelve la organización.

El autor François (Vallaey, 2005) cataloga a la Responsabilidad Social Empresarial como:

...es un conjunto de prácticas de la organización que forman parte de su estrategia corporativa, y que tienen como fin evitar daños y/o producir beneficios para todas las partes interesadas en la actividad de la empresa (clientes, empleados, accionistas, comunidad, entorno, etc.), siguiendo fines racionales y que deben redondear en un beneficio tanto para la organización como para la sociedad. (p.1)

2. MEJORA ORGANIZACIONAL

En el contexto actual, se puede identificar que la actividad socioeconómica dentro de las organizaciones tiene un cambio influyente y consecuente, de la misma forma tuvo una marcada diferencia el enfoque con el cual se estudia y a la vez se concibe. Esto se puede apreciar de forma clara en el foco que se toma al estudiar las organizaciones y los cambios estructurales actuales, que se van actualizando con la suerte de que las variables intervinientes dentro del quehacer organizacional también fueron modificadas, y por ende el estudio de las mismas.

Desde que se pueden apreciar estos cambios en los enfoques organizacionales y las formas de manejo de las mismas, se puede concebir y acrecentar la ventaja competitiva teoría expresada por Michael Porter (Porter, 1985), en la que se toma en consideración el ambiente externo e interno de las organizaciones para tener una marcada diferencia positiva respecto a la competencia.

De la misma forma, se puede identificar consideraciones totalmente importantes, en la teoría de los *Stakeholders*, que claramente identifica la separación entre los actores del ambiente externo de las organizaciones y también del ambiente interno. (Freeman, 2015)

Varias consideraciones importantes, surgieron a partir de que la Cultura Organizacional resalto la importancia de la energía motivacional de los empleados, tomando en cuenta su pensamiento y lealtades para el éxito empresarial; ya se toma con un enfoque totalmente diferente, además tomando en cuenta que la Dirección Estratégica de los Recursos Humanos desde su establecimiento, supone el reconocimiento adecuado de la importancia que tienen los trabajadores como fuente de ventaja competitiva y totalmente un factor indispensable en el establecimiento de la estrategia empresarial. (Wright & McMahan, 1992).

Se tiene claro que la administración, acompañada de la psicología y las ramas de la ciencia que tienen consideraciones similares, tienen la difícil y ardua labor de tener que estudiar al Recurso Humano, además todas las implicaciones que se tiene dentro de la organización. Con todo ese análisis, se tienen dos caminos totalmente diferentes, por un lado se encuentran los objetivos de las organizaciones, que muchas veces son de forma compuesta para todo el desenvolvimiento empresarial, otras veces de forma interna pero nunca descuida la relación intrínseca que sobrelleva la organización con la

sociedad; por otro lado se tiene al estudio de cada persona, del recurso humano, tomando en cuenta las actitudes, intereses individuales, intereses colectivos, aptitudes para el desenvolvimiento organizacional, conocimientos académicos, conocimientos empíricos, entre otros. Con todo ello, muchas veces resulta muy complicado el estudio de las consideraciones que llevan a una organización en el desenvolvimiento diario, además combinando las características propias de cada una de las partes, lo que identifica que es de forma particular, con la idea principal de que la cultura y mejora organizacional conlleva un impacto en el lugar donde se desenvuelve la organización, además del quehacer empresarial.

Cuando hablamos de mejorar la actividad y el desenvolvimiento de la organización, normalmente tenemos que indagar de forma consecuente la representación de cómo se realizan las actividades, en ese sentido, el autor Humberto Gutiérrez Pulido (Gutiérrez, 2006), en su libro *Calidad Total y Productividad* nos indica que:

La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. (p.66)

Cuando hablamos del recurso humano perteneciente a la organización, integrante de la sociedad en la que habita, también podemos relacionarlo claramente con la actividad organizacional que desempeña dentro de la empresa, por esa razón muchas veces se tiene una dificultad en los cambios dentro de la organización, cuando estos son impuestos y obligados por alguna normativa general o específica establecida por los gobiernos de

turno; normalmente esta consideración sucede en los países en vías de desarrollo y por ende no se tiene claro el desenvolvimiento organizacional, y muchas veces se ve reflejado mayormente en el sector que depende de los gobernantes de turno, es decir el sector público.

En el caso de que una persona es integrada totalmente dentro de la actividad empresarial, esta tiene consideraciones para no desenvolverse con carencia de actividades anteriores, no se desenvuelve como una cuestión vacía, es más conlleva la experiencia del proceso de educación y formación, además de conocimientos empíricos de la actividad propia de cada persona, y por ende de la formación intelectual o académica con la que cuenta, en ese ínterin, encontramos que los que manejan las organizaciones, deben fortalecer la proactividad y potencializar las actitudes y conocimientos existentes, en pro de la organización. La consideración más importante es que no solo la parte que maneja la organización son los encargados de la mejora organizacional, si no estos solo están encargados de potenciar la estrategia empresarial, y en conjunto, con el recurso humano poder llegar a la consecución de los objetivos organizacionales.

En el libro, los 7 hábitos de la gente altamente efectiva, de Stephen (Covey, 2003), se tiene las siguientes consideraciones totalmente importantes y diferenciadoras:

Hay organizaciones que hablan mucho sobre los clientes y descuidan por completo a las personas que tratan con ellos: los empleados. El principio CP (capacidad de producción) dice que siempre hay que tratar a los empleados exactamente como queremos que ellos traten a nuestros mejores clientes. Se puede comprar el trabajo de una persona, pero no se puede comprar su corazón. En el corazón están su lealtad

y su entusiasmo. Tampoco se puede comprar su cerebro. Allí están su creatividad, su ingenio, sus recursos intelectuales. (p.35)

A partir de todas las consideraciones anteriores, se puede identificar que, aunque se cuente con la mejor teoría, los mejores métodos, procedimientos, reglamentación y demás cuestiones normativas, ninguna posibilidad de cambio se podrá adaptar a la organización si este quiere ser impuesto de alguna forma, además de que no se puede asemejar de una organización a otra. En ese sentido, cuando se puede verificar que se requiere hacer algún cambio organizacional, se tiene que realizar un análisis totalmente exhaustivo y en el mismo tienen que estar presentes todas las consideraciones que afectan de forma directa o indirecta al desenvolvimiento de la misma, y siempre tomando en cuenta la opinión y experticia del recurso humano participante de la actividad organizacional, para proponer mejoras considerables en el quehacer diario. Lo recomendable es que los cambios sean realizados de manera progresiva y a la vez se tiene que intentar fortalecer que se tiene que preparar al recurso humano, para que el cambio sea de forma continua y a la vez se vuelva una ventaja competitiva sostenible y adaptable.

El autor (Gutiérrez, 2006) en su libro *Calidad Total y Productividad*, nos promueve y afianza a que:

Es imprescindible que los mandos en todos los niveles de una organización estén convencidos y comprometidos con la mejora continua, que posean los conocimientos y habilidades suficientes para entender que la calidad la da el sistema (diseño de los productos, procesos, procedimientos, métodos y políticas), y no caer en el error de echar la culpa de la mala calidad a los trabajadores de labor directa, ya que lo único que ellos han hecho es adaptarse al sistema del que es responsable la alta dirección. (p.34)

Todas las acciones necesarias para obtener una mejora organizacional, y que esta sea efectuada de manera sostenible y con ello poder crear una ventaja competitiva, tiene la necesidad principal de gestionar el clima laboral dentro de la organización, en ese sentido el autor (Martínez, 2004) nos indica que para gestionar la parte principal del clima organizacional, tiene que existir un compromiso férreo y arduo de la parte gerencial, principalmente con mejorar el desempeño de las personas en la actividad organizacional, interviniendo básicamente en la gestión efectiva del recurso humano. Además, que la parte gerencial tiene que tener el compromiso consistente de hacerse cargo del clima laboral en el que se desenvuelven sus trabajadores, dando la certeza a los mismos, para poder agregar cuantía innovando los procesos técnicos y planificados, buscando formas nuevas de realizar las actividades en vez de buscar abaratar costos sin análisis respectivos.

En el caso de la cultura organizacional, el autor (Kotter, 1992) nos indica que es lo que tiene un marcado y progresivo efecto en el desenvolvimiento organizacional, además de que esta cultura, conlleva gran parte del desempeño económico dentro de la organización cuando se habla del largo plazo, por la razón principal de que al inculcarlo, puede permitir la adopción de distintos factores y con ello poder llegar a una mejora ponderable en lo que concierne al desempeño organizacional, en otros casos, esta misma cultura no permite que exista las consideraciones expuestas.

Con ese efecto, es considerable a gran escala para la parte gerencial, tener la visión totalmente amplia para poder identificar los pormenores organizacionales, además que se vea de un enfoque totalmente amplio y realista, además dejando de lado las teorías organizacionales que se encuentran en vigencia en la actualidad, por la razón principal de que esas teorías son solo adaptables para algunas empresas, considerando que para que sea totalmente

beneficioso, se tienen que identificar las variables intervinientes dentro el área de desempeño y coyuntura de la organización.

3. RSE Y SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Las empresas que miran el crecimiento como un objetivo indispensable para su sostenibilidad han empezado a adoptar la Responsabilidad Social como una estrategia corporativa. Los cambios económicos, sociales y culturales han obligado a las empresas a pasar de la filantropía y la inversión social a la “generosidad deliberada”; hoy, la empresa busca no solo el bien común, por principios, sino que basa toda estrategia en la combinación perfecta de los factores ambientales, sociales y económicos que garanticen la protección de los intereses de la empresa, incluyendo su reputación como benefactor de la sociedad.

En el caso de la relación entre la sostenibilidad empresarial y la Responsabilidad Social Empresarial, la autora Isabel (Vidal, 2011) en el informe “Sostenibilidad y Responsabilidad Social en la empresa”, nos indica que:

Las teorías más avanzadas sobre la relación empresa y desarrollo sostenible consideran que el esfuerzo que se demanda a las empresas en relación con la RSE es un esfuerzo de la que ellas van a ser las primeras beneficiadas. Se considera que una excelente gestión de los recursos, de los sistemas, de los procesos, de los productos y de los servicios es buena para la cuenta de resultados y positivo para el bienestar social y la salud ambiental. (p.7)

A raíz de todas las interpretaciones e identificaciones de la Responsabilidad Social Empresarial, en la relación con la sostenibilidad, se puede indicar que tiene enfoques totalmente independientes uno de otro, en

el caso de identificar que puede ser necesaria desde la premura de tener actitud y desempeño consciente y consistente, además de una marcada responsabilidad que asumen las organizaciones hacia el bienestar general

En lo que respecta a la naturaleza transversal de la Responsabilidad Social Empresarial en la práctica propia de la temática, el autor Jhon (Scade, 2012) en su libro Responsabilidad social y Sostenibilidad empresarial, nos indica que:

...es importante recordar la naturaleza transversal de la RSE en la práctica, y por lo tanto, no son temas estancos, y con frecuencia una acción puede tener impactos en otros aspectos y áreas, sea directa o indirectamente. A modo de ejemplo, una empresa que implementa una política referente a la conciliación de la vida familiar y laboral, a primera vista es un claro caso de una buena práctica en el ámbito social, no obstante, a la larga, también puede reportar importantes beneficios económicos (mejor rendimiento del personal, menos rotación y reducción de costes en la selección y contratación de personal) además de generar un impacto positivo medioambiental debido a una reducción del número de desplazamientos y/o que estos sean más eficientes y por lo tanto menos contaminantes. La posibilidad de trabajar fuera de la oficina también reducirá necesidades de espacio en la misma. (p.23)

Se puede identificar que todas las organizaciones, tienen particularidades propias, además diferencias ponderables, sistemas complejos, muchas veces interrelacionados unos con otros y otras veces de forma independiente, la cualidad es que todos están compuestos por recursos, personas, sistemas específicos y procedimientos propios, a partir de todos

estos se crean y se promueven objetivos organizacionales específicos y la estrategia definida.

Cuando hablamos sobre los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, con todos los lineamientos específicos con los que estos cuentan, además de las actividades propias del establecimiento de sus políticas, y sean sustentables en el transcurrir de los días, necesaria y obligatoriamente estos proyectos deben estar incluidos en el giro, misión y objetivos organizacionales propios.

La autora Patricia (Kent, 2018) en su artículo *Gestión y evaluación de la sustentabilidad Organizacional* nos indica que: “una organización será socialmente responsable cuando logre internalizar el conjunto de valores compartidos que propicien una cultura capaz de generar las condiciones requeridas para asumir su compromiso con la sustentabilidad”. (p.88.). En ese sentido, lo más importante es tener las variables y valores totalmente conglomerados dentro de la organización.

En la relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la Sostenibilidad, tenemos que apreciar de forma más intensiva la complementariedad con las que cuentan, y no así las diferencias que se pueden identificar. En ese sentido, se puede colegir que la organización, puede aportar con contribuciones altamente específicas a la sostenibilidad cuando llega a ser socialmente responsable.

Esas contribuciones pueden identificarse en varios aspectos específicos, desde la parte económica, se puede mencionar que, al generar empleos, se genera riqueza, y con ello se establece la satisfacción de algunas de las necesidades de las personas. En el campo social, en el momento que se tenga en cuenta los colaboradores directos, los derechos humanos

consagrados y aplicados, los derechos de mujeres y niños y de las comunidades, se tendrá resultados específicos con la sociedad.

El autor Jhon (Scade, 2012), en la publicación Responsabilidad social y Sostenibilidad empresarial, concluye que:

Una falsa creencia sobre la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial es que cuesta dinero. Es cierto que, para conseguir algunos de los beneficios, se requiere hacer cambios y para ello hace falta un esfuerzo añadido, a veces inversiones adicionales también, pero a la larga, todos reportan un retorno positivo para la empresa. (p.31)

Por tanto, actualmente es posible que la Responsabilidad Social Empresarial tenga resultados totalmente positivos cuando hablamos de su relación con la Sostenibilidad.

4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RECURSOS HUMANOS

En el momento que se relaciona la Responsabilidad Social Empresarial con el Recurso Humano integrante de la organización, se toma en cuenta una relación consecuente, cercana y adaptable, en el sentido en el que las personas al ser uno de los fragmentos más importantes de cada actividad organizacional, por la razón principal de que con los empleos establecidos, se aporta de manera significativa y fundamental a la sociedad en la que se desenvuelve la organización, generando la anhelada estabilidad social, la misma que se logra con la acumulación de recursos, en este caso recursos económicos.

El autor Idalberto (Chiavenato, 2009), en su libro Gestión del Talento Humano indica claramente que se tiene que:

Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.

Toda actividad de ARH debe ser abierta, transparente, justa, confiable

y ética. Las personas no deben ser discriminadas y sus derechos básicos deben estar garantizados. Los principios éticos se deben aplicar a todas las actividades de la ARH (Administración de Recursos Humanos). Tanto las personas como las organizaciones deben seguir normas éticas y de responsabilidad social. La responsabilidad social no es una exigencia impuesta sólo a las organizaciones, sino también, y principalmente, a las personas que trabajan en ellas. (p.13)

Se puede colegir que habitualmente se tiene la idea marcada de que todas las organizaciones apoyan de cierta forma en la proporción de recursos para que toda la sociedad de la que es parte tenga una mejora constante, cuando se consigue la misma, se puede ir hacia el camino de un crecimiento sostenible, y se solicita de manera consecuente, el apoyo del aparato gubernamental de apoyo, con las políticas y actividades establecidas para el crecimiento organizacional, con ese crecimiento se podrá identificar claramente que se tiene un beneficio mutuo entre la trilogía empresa-sociedad-estado, existiendo crecimiento conjunto y a la vez beneficio recíproco.

Normalmente se identifica que las necesidades sociales son cubiertas de cierta forma cuando se tiene a una gran mayoría de la población económicamente activa, soslayando las dificultades que amerita el crecimiento acelerado de la población, en ese sentido en el trabajo de investigación titulado Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, enfocados en la Gestión de Recursos Humanos, de Franco (Arandía, 2020) se concluye que:

Para que podamos establecer un desarrollo de forma avanzada de una sociedad desarrollada y destacada, estamos inmersos en la exigencia que se da a las organizaciones de que formen parte y estén al tanto de las consecuencias de su desenvolvimiento, en lo que concierne al área social, tomando en cuenta que tienen que conllevar una suerte de

positivismo cuando se habla de las necesidades, valores y además los intereses meramente sociales. (p.46).

Cuando se toma en cuenta y se identifican los pilares que son fundamentales para que la organización sea exitosa dentro el quehacer organizacional, se identifica que una de las partes más importantes es la gestión de personas en la organización, requisito indispensable para poder tener los objetivos organizacionales de cada gestión cumplidos, en ese ínterin, se necesita desarrollar distintos procesos y actividades para que el recurso humano sea enriquecido de forma consecuente en el desempeño de las actividades, para tener una mejora continua en el giro del negocio, pero siempre tratando de fortalecer al recurso humano, por la razón principal de que este es la parte operacional que se encarga de realizar las actividades para llegar a la consecución de los objetivos.

En la relación que existe entre el Recurso Humano y la Responsabilidad Social Empresarial, desde el origen de todas las corrientes de estudio que comprenden a esta temática, se identificaron actividades y procedimientos que son realizados en su integridad de forma voluntaria, siempre tomando la importancia y relevancia que esta práctica conlleva en el transcurrir de los días, en el sentido de que se vuelve una necesidad plasmada, siempre combinando con las distintas opciones metodológicas del área de Recursos Humanos, con sus corrientes y cambios, además las innovaciones específicas en la materia.

De acuerdo con la autora Adela (Cortina, 1994), entre los grupos de interés se clasifican en internos y externos. Entre los internos se incluye a accionistas, socios, directivos y los trabajadores; en el caso de los externos incluye a la comunidad en general, competidores, proveedores y clientes. En ese sentido, es importante darle la cabida a cada uno de estos, en el caso de la parte operativa de la organización, las personas son los que apoyaran de forma

directa a que la organización sea totalmente exitosa, además, es quien tiene directa relación con los intereses empresariales y la actividad propia de las organizaciones.

Lo que se tiene que tomar en cuenta de manera prioritaria, es sostener el clima laboral de la forma más adecuada posible, cuidando los pormenores del mismo, para que este sea totalmente saludable y además siempre pormenorizando los detalles, para que se vuelva una ventaja competitiva sostenible.

El autor Idalberto (Chiavenato, 2009), en su obra *Gestión del Talento Humano* toma de forma adecuada la relación que tiene el Recurso Humano con la Sociedad, ambos como grupos de interés diferentes, e indica que:

El balance social es un documento que recapitula los principales datos que permiten apreciar la situación de la organización en el terreno social, registra lo que ha realizado y mide los cambios ocurridos en el transcurso del año en cuestión y en años anteriores. En general, el balance social incluye información sobre el empleo, la remuneración, las obligaciones sociales, las condiciones de higiene y seguridad, la productividad del personal, las disfunciones (como la rotación, el ausentismo y los conflictos laborales), las relaciones laborales, etc. Sin embargo, el balance social no debe sólo retratar las relaciones entre la organización y sus miembros, sino las relaciones entre la organización y la sociedad en su conjunto. (p.524).

Se puede afirmar y colegir que para que una organización sea productiva y perdure en el tiempo de la forma más adecuada posible, es totalmente imprescindible optar por tener al Recurso Humano comprometido con la organización, en ese sentido, es importante el uso y adecuación de distintas Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, en las diferentes líneas de acción, identificado las necesidades propias del giro del negocio, por

la necesidad principal de que permitirá emplear los recursos con los que se cuenta de la forma más accesible, adecuada y productiva posible, y además tener una proyección importante con los recursos con los que se puede contar en un futuro.

Para que se tenga un beneficio empresarial adecuado y conjunto, la Responsabilidad Social Empresarial tiene que comenzar dentro la misma organización (Arandia, 2020), por la razón principal de que todas estas prácticas tiene que estar elaboradas y pensadas para comenzar a implementarse en función a la organización y a las necesidades propias que tiene la misma en el proceso de mejora continua.

Estas consideraciones son muchas veces con las que se tiene que iniciar las actividades empresariales, porque se tiene claramente la cualidad de que cuando se mejora el clima organizacional al interior de la empresa, apoyando la motivación intrínseca del Recurso Humano y ponderando la productividad, se tendrán resultados totalmente adecuados y esperados, alcanzando la consecución de los objetivos organizacionales. En ese sentido, el Recurso Humano no solo tiene que ser receptor de las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, si no tiene que pasar a formar parte de las mismas y también apoyar la retroalimentación efectiva de los procesos planificados y establecidos.

Actualmente, cuando se trata de la Responsabilidad Social Empresarial con la relación que tiene con el Recursos Humano, de forma indirecta se puede apreciar de que se vuelve una exigencia marcada, que tiene que ir de la mano con las actividades empresariales, de la misma forma se puede identificar que todas estas prácticas se van potenciando de manera positiva en el transcurrir de los días, porque así lo solicita los movimientos actuales dentro de las organizaciones, siempre cuidando que el rol social que cumple la organización sea cumplido a cabalidad y con el apoyo necesario.

Toda la necesidad se torna de uso y aplicación de representación asidua, con la actividad empresarial marcada y los cambios con los que se cuenta, se vuelve una necesidad y requerimiento totalmente ineludible, lo importante es que se puede desenvolver de una forma acelerada y adecuada y poder volverse una ventaja competitiva, por la razón principal de que cuando el trabajador se encuentra motivado, se tiene la necesidad y el momento apropiado para que se vuelva un elemento de competitividad y además de diferenciación en cuestión.

Cuando se logra tener las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial inmiscuidas dentro el quehacer organizacional, para que se tenga un desenvolvimiento constante y regular, se tiene que tomar en cuenta al recurso humano integrante de la organización, por la razón principal de que se tiene con ello un apoyo para que el desenvolvimiento y aplicación sea significativo en la temática, en este caso, se tiene que hacer partícipe de los cambios organizacionales, desde el lugar donde cumplen las funciones asignadas, siempre tomando el enfoque de coordinación y apoyo constante, para que el resultado sea un beneficio recíproco.

Para que todo el proceso sea llevado a cabo con regularidad y esperando el éxito deseado, se tienen que establecer indicadores de gestión de forma clara y precisa, para que en el transcurso sean medibles y poder tener una mejora constante y por ende una retroalimentación totalmente exitosa. Se tiene que llegar al instante donde se tenga claro que los trabajadores tienen que estar estrechamente inmiscuidos y relacionados con los objetivos organizacionales, con un desenvolvimiento exitoso y la capacitación continua, para que se torne en un proceso cíclico de mejora continua, que en un momento dado tiene que ser correctamente evaluado y con ello llegar a ser una ventaja competitiva sostenible.

CONCLUSIONES

La Responsabilidad Social Empresarial, en la actualidad alcanza un nivel totalmente significativo en el estudio y aplicación en lo que concierne al desenvolvimiento y mejora organizacional, se asume que tiene un relevante interés, valioso y de forma progresiva, a nivel de compromiso que tienen que cumplir las organizaciones, por la razón de que cuando se trata de su relación con el Recurso Humano, se vuelve una solicitud íntegramente vehemente.

La temática, no puede concebirse sola, tampoco puede ser tomada como algo obligatorio y en su defecto tiene que ser adecuado por toda la organización, para que sea posible lograr beneficios, especialmente en la imagen que se tiene con la sociedad en la que se desenvuelve. La aplicación tiene que ser parte de la estrategia empresarial, para que pueda generar una ventaja competitiva sostenible y adaptable, para que también se tome como lineamiento principal en la realidad y actualidad versátil.

Todas las acciones y actividades recurrentes de Responsabilidad Social Empresarial, tienen un cambio drástico en el transcurrir de los días, en ese sentido tienen que ser actualizados según los requerimientos y lineamientos establecidos en el marco social que sea exigido, se tiene que tomar en cuenta la parte política, ética e instrumental en el que se desenvuelve la organización, por la razón que tiene que ser concebido como una nueva forma de gestión organizacional, para que la calidad sea sinónimo de la organización y el Recurso Humano sea quien transmita esos principios.

La mejora continua sostenible, viene a la par de los cambios organizacionales, con la importancia marcada que tiene la cultura organizacional para poder manejar la organización con un enfoque institucionalizado para que la parte gerencial pueda tener en cuenta y ser parte del entorno organizacional, con ello poder tener respuestas ante las

contingencias que la organización pudiera tener en el transcurrir de las jornadas.

En las organizaciones en las que se toma en cuenta la Responsabilidad Social Empresarial, tomando en cuenta desde la parte estratégica organizacional, se aprecia un aumento en la rentabilidad, por la razón principal de que el Recurso Humano aprende a manejar todos los pormenores que puedan incidir negativamente en los resultados. Se vuelve sostenible desde la forma de aplicar la estrategia con un enfoque marcado y diferente, que llega a la consecución de los objetivos organizacionales y con ello se tienen resultados altamente positivos en la actividad organizacional, para tener un beneficio constante y consistente a todos los grupos de interés que tienen relación con la organización.

Cuando aplicamos la Responsabilidad Social Empresarial basada en el Recurso Humano integrante de la organización, desde la parte estratégica, podemos llegar a un bienestar integral, porque las actividades irán a relucir directamente en las conductas, destrezas, habilidades, experiencias y en el desenvolvimiento personal, con eso podemos tener una valoración integral para tener una cultura organizacional adecuada, involucrando a todos los actores empresariales y con eso llegar a tener una ventaja competitiva sostenible.

En el momento en que sea aplicada la temática, se podrán ver resultados casi inmediatos, por ejemplo, los conflictos son más sencillos de resolver por que los principios y valores se encuentran establecidos, asegurando el cumplimiento de lo planificado y las negociaciones descritas. Se valoriza la forma en la que los usuarios distinguen a la organización, se llega a una suerte de mantener y retener al Recurso Humano más talentoso, estimulando a apoyar en la mejora de la organización y la consecución de los objetivos organizacionales.

La mejora organizacional viene de la mano de varios factores y actividades encontradas a lo largo del proceso de mejorar la cultura organizacional, por la razón de que existe una apertura constante hacia las demandas de la sociedad en la que se desenvuelven, pudiendo cumplir las expectativas sociales requeridas. Con toda la mejora organizacional, se tendrá la apertura férrea a nuevos mercados y a la captación de nuevos capitales; considerando que el Recurso Humano sera el iniciador de todas las actividades de mejora organizacional sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arandia, F. (2020). *Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, enfocados en la Gestión de Recursos Humanos*. Universidad Mayor de San Simón.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.
- Comisión de comunidades europeas. (2001). *Libro verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*.
- Cortina, A. (1994). *Ética de la Empresa: claves para una nueva cultura empresarial*. Editorial Trotta.
- Covey, S. R. (2003). *Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva* (3ra. edici). Paidós.
- Freeman, R. E. (2015). Strategic management: A stakeholder approach. In *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139192675>
- Gutiérrez, P. H. (2006). *Calidad Total y Productividad* (Tercera ed). Mc Graw Hill.
- ISO. (2010). *ISO 26000:2010(es), Guía de responsabilidad social*.
- Kent, P. (2018). Gestión y evaluación de la sustentabilidad Organizacional. *Ciencias Administrativas*, 15, 058. <https://doi.org/10.24215/23143738e058>
- Kotter, J. P. (1992). Corporate culture and performance. In *Free Press ; Maxwell Macmillan Canada ; Maxwell Macmillan International*.
- Larocca, H. (2008). Responsabilidad Social Empresarial. In *Principios Fundamentales para la administración* (pp. 395–446). Pearson-Prentice Hall.

- Martínez, R. (2004). Management. El éxito es de quienes pueden cambiar el clima. *Management*. <https://www.lanacion.com.ar/economia/el-exito-es-de-quienes-pueden-cambiar-el-clima-nid611640/>
- Newstrom, K. D. y J. W. (2011). Administración de Recursos Humanos | ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. 19 Octubre, 3. <http://dspace.ucbscz.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/3102/1/1715.pdf%0Ahttps://josuetgonzalezp.wordpress.com/2014/10/19/administracion-de-recursos-humanos/>
- OIT - Organización Internacional del Trabajo. (2006). Guía de recursos sobre Responsabilidad Social de la empresa. In *OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO* (p. 6).
- Porter, M. E. (1985). Technology and Competitive Advantage. In *Journal of Business Strategy* (Vol. 5, Issue 3). MCB UP Ltd. <https://doi.org/10.1108/eb039075>
- Scade, J. (2012). Responsabilidad social y Sostenibilidad empresarial. *Uandina.Edu.Pe*, 1–74.
- Vallaey, F. (2005). *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?*
- Vidal, I. (2011). Sostenibilidad y Responsabilidad Social en la empresa. *Llorete & Cuenca*, 12. https://www.desarrollando-ideas.com/download/Informes/110922_d+iLL&C_CIES_Informe_Especial_RSE.pdf
- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (1992). Theoretical Perspectives for Strategic Human Resource Management [Perspectivas teóricas para la gestión estratégica de recursos humanos]. *Journal of Management*, 18(2), 295–320. <https://doi.org/10.1177/014920639201800205>