

LA ETICA PERSONAL, LOS VALORES Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Antonio Argandoña

La finalidad de los IESE Occasional Papers es presentar temas de interés general a un amplio público.

IESE Business School – Universidad de Navarra

Avda. Pearson, 21 – 08034 Barcelona, España. Tel.: (+34) 93 253 42 00 Fax: (+34) 93 253 43 43

Camino del Cerro del Águila, 3 (Ctra. de Castilla, km 5,180) – 28023 Madrid, España. Tel.: (+34) 91 357 08 09 Fax: (+34) 91 357 29 13

Copyright © 2009 IESE Business School.

LA ETICA PERSONAL, LOS VALORES Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Antonio Argandoña¹

Resumen

La responsabilidad social corporativa (RSC) viene a ser cosas distintas para distintas personas. Pero, en todo caso, como responsabilidad de las organizaciones y de los que las dirigen, debe ser una responsabilidad ética. En este trabajo se discute qué significa ser responsable de algo, desde el punto de vista legal y moral, qué añade el calificativo “social” a la responsabilidad ética, cuáles son los contenidos de esa RSC y, finalmente, qué debemos entender por ética, de modo que la responsabilidad social sea capaz de generar autónomamente normas que sean obligatorias para los que la ponen en práctica, sin la coactividad de la ley.

Palabras clave: responsabilidad social cooperativa, responsabilidad ética, responsabilidad legal.

¹ Profesor de Economía, Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, IESE

LA ETICA PERSONAL, LOS VALORES Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Qué es la responsabilidad¹

Los que escriben sobre responsabilidad social corporativa (RSC) suelen extenderse en la discusión de los adjetivos (social, corporativa), pero no del sustantivo (responsabilidad). La empresa, dicen, tiene la obligación de ser un buen ciudadano en la sociedad; debe ganarse la legitimidad para actuar; tiene el deber de devolver a la sociedad al menos parte de lo que recibe... La RSC es, en definitiva, normativa, obligatoria. Pero, al mismo tiempo, decimos también que tiene que ser voluntaria, como dicen muchas de las definiciones que se suelen dar. Pero, entonces, ¿qué tipo de obligatoriedad tiene? Este artículo trata del sustantivo: de la responsabilidad. Y pretende mostrar que ésa es una responsabilidad ética.

¿Qué queremos decir cuando afirmamos que alguien es responsable de algo? A menudo, la ley nos hace responsables de nuestras acciones y de sus consecuencias, incluso cuando no somos culpables. Y la ley ha de ser cumplida: ésta es la responsabilidad legal, que hay que observar por la coacción que la ley lleva consigo, pero también como un deber moral, de buena ciudadanía. Pero la ley no es suficiente, y la RSC no puede ser sólo legal. Primero, porque la ley no abarca muchísimas facetas de nuestra vida –afortunadamente, porque si no sería insoportable. Segundo, porque la ley puede ser injusta –el poder no convierte en justas las decisiones del gobernante. Tercero, la ley suele reaccionar ante los problemas con retraso y, a menudo, de manera desproporcionada. Y cuarto, porque hecha la ley, hecha la trampa: quedan siempre agujeros por los que se desvanece la responsabilidad legal.

En definitiva, las empresas tienen responsabilidad señaladas por la ley, pero cuando hablamos de RSC estamos hablando de algo que va más allá de la ley. Debe ser, pues, una responsabilidad moral. En efecto, la valoración moral de una acción empieza señalando quién es responsable de ella, no ya como su causante físico, sino como un agente moral que actúa: sí, decimos, yo he llevado a cabo esta acción de manera libre y consciente, sabía lo que hacía, sabía (o debía saber) sus consecuencias y, por tanto, soy responsable de mi acción.

¹ Próxima publicación en *Telos*, Cuadernos de Comunicación e innovación. Número monográfico sobre la responsabilidad corporativa en la encrucijada.

Este es, me parece, el sentido profundo de la responsabilidad de las personas y de las instituciones. Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones pasadas y estamos dispuestos a dar cuenta, a responder de ellas ante quien tenga legitimidad para pedirnos explicaciones. Asumimos también nuestra responsabilidad ante las consecuencias de aquellas acciones, y estamos dispuestos a recibir la alabanza o la censura de la que seamos merecedores. Y asumimos también el deber de comportarnos en el futuro de acuerdo con lo que sea éticamente correcto en cada caso.

Qué es la responsabilidad social

¿Qué añade, entonces, el calificativo “social” cuando se aplica a la RSC? A menudo decimos que la empresa debe responder a las demandas y expectativas de la sociedad, pero ésta no es una responsabilidad distinta de las mencionadas antes. Si la sociedad pide algo a través de la ley, estaremos ante una responsabilidad legal; si lo que pide constituye un deber moral, se tratará de una responsabilidad ética; y si pide otra cosa, no será una responsabilidad, sino una cuestión de oportunidad o de conveniencia. Además, las demandas sociales suelen ser contingentes, variables, y a veces injustas o inmorales –pero las normas sociales pueden ser también una manera de concretar un deber ético: por ejemplo, el deber moral y universal de no discriminar se concreta en cada lugar y tiempo mediante las normas o costumbres sociales, que definen lo que se entiende ahí por discriminación injusta.

La RSC es social, pues, no porque la imponga o la motive la sociedad, sino porque la asume la empresa ante la sociedad, en el sentido de que reconoce esa responsabilidad ante ella (o ante algunas partes significativas de ella: los *stakeholders*), da cuenta de la misma ante la sociedad y se compromete a adecuar su conducta pública a esa responsabilidad. Y se incluyen aquí muchos de los compromisos que solemos incluir en la RSC, y que la empresa asume voluntariamente ante la sociedad, más allá de lo que le exige la ley o la ética: porque en cuanto la empresa formula ese compromiso, esos deberes adquieren un rango moral, que la empresa debe cumplir –aunque, en la medida en que sean voluntarios, la empresa puede cambiarlos, si bien deberá entonces asumir también alguna responsabilidad por esa decisión.

Una empresa es, pues, responsable de todas sus acciones y omisiones, de sus estrategias y de sus políticas, y de las acciones u omisiones de sus empleados (en un grado variable, claro está, al menos en la medida en que esos empleados actúan en el desempeño de su función en la empresa). Y es responsable también de las consecuencias derivadas de esas acciones y políticas: de las que señala la ley (responsabilidad legal) y de las que señala la ética, incluyendo las consecuencias que razonablemente hubiese debido prever (responsabilidad ética). Una parte de esas responsabilidades las asume públicamente la empresa ante la sociedad, dando cuenta de ellas y sometiéndose al control externo, y esto puede ser así porque lo manda la ley o porque la empresa lo quiere llevar a cabo voluntariamente. Y éstas serán sus RSC, sobre lo que la empresa hizo o dejó de hacer en el pasado, y sobre lo que la empresa debe hacer en el futuro, independientemente de las demandas o expectativas de la sociedad.

La RSC se atribuye a la organización y a los que la dirigen y, en cierta medida, también a todos los que forman parte de ella (propietarios, empleados, incluso algunos *stakeholders* externos, como los proveedores y, en algunos casos, los clientes). Es, pues, personal y colectiva, compartida y recíproca: no tiene sentido que la empresa asuma una responsabilidad ante el medio ambiente y sus empleados no traten de cumplir las normas que la ley o la empresa hayan dictado sobre este tema.

Nos parece que la RSC debe incluir las responsabilidades legales, al menos en cuanto sean éticamente exigibles, pero esto no obsta al carácter voluntario de la mayor parte de esas responsabilidades. Voluntario significa aquí no sometido al cumplimiento obligatorio de una ley o una regulación, incluyendo las responsabilidades contenidas en los códigos de buenas prácticas elaborados por la empresa o los que ella se ha adherido voluntariamente. Volveremos más adelante sobre este punto.

Que la RSC sea voluntaria implica que admite una escala de compromisos, esfuerzos y resultados. No es una cuestión de blanco o negro: una empresa puede ser muy responsable ante el medio ambiente y menos ante sus empleados y, por tanto, puede adelantar y retroceder en su RSC. Por otro lado, es lógico que aspire a la excelencia en su responsabilidad, pero también lo es que nunca llegue a conseguirla. Y como no puede haber una definición única de excelencia, diferentes empresas, o la misma empresa en diversos momentos, pueden definir contenidos y compromisos distintos para su RSC. Por eso son importantes la transparencia y la información: las empresas deben comunicar a sus *stakeholders* y a la sociedad en general cuál entiende que es su RSC, sus objetivos y, claro está, sus resultados.

Por lo dicho hasta ahora, la RSC no puede identificarse con la acción social, la caridad o la filantropía. Estas pueden ser verdaderas responsabilidades morales de la empresa o, al menos, ser asumidas como tales por sus propietarios o directivos. Cualquier persona tiene el derecho –y el deber– de poner una parte de sus recursos a disposición de personas o entidades que los necesiten, bajo ciertas condiciones. Se trata, pues, de un deber ligado a la propiedad, que pueden cumplir directamente sus propietarios, o indirectamente a través de la empresa. Pero la RSC no se limita a esa acción social.

Qué responsabilidades

No es correcto responsabilizar a las empresas de la atención de todo tipo de necesidades en todo tipo de personas, como algunos pretenden, convirtiéndolas en poco menos que salvadoras de la humanidad. Las responsabilidades de la empresa deben definirse a partir de lo que es: una comunidad humana organizada para la consecución de unos objetivos internos y externos. Los objetivos internos vienen dados por las necesidades o demandas legítimas de las personas que forman parte de la empresa, como propietarios, directivos o empleados, necesidades que la empresa, lo mismo que cualquier comunidad humana, debe atender precisamente en aquello que impulsó a sus miembros a participar en la organización.

Como entidad económica, la empresa debe llevar a cabo sus actividades de acuerdo con el principio de eficiencia: generando el mayor valor social posible a partir de los recursos disponibles. Ese resultado dependerá, a su vez, de la producción y venta de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades de personas ajenas a la empresa: sus clientes y consumidores. Y, finalmente, como la empresa actúa en un entorno físico y humano, debe tener en cuenta sus deberes para con ese entorno: medioambiental, social, político, fiscal, económico, etc.

El contenido de las responsabilidades morales de una empresa no es, pues, un listado de acciones que debe emprender. Como responsabilidades éticas, las deben definir sus propietarios, directivos y empleados, a partir de lo que ellos entienden que es la empresa, de sus objetivos y de su inserción en la sociedad. Como entidad económica, su principal deber es ser eficiente mediante la generación de valor social, es decir, de valor para sus propietarios y para el conjunto de la sociedad –y, específicamente, para los que aportan los recursos que emplea

(empleados, directivos, proveedores, prestamistas) y para los que reciben sus bienes y servicios (clientes y consumidores).

Y como actor social, la empresa es una comunidad humana que se relaciona con otras comunidades humanas dentro de una sociedad más amplia. Esto define dos esferas de responsabilidad de la empresa: una interna, ante los que integran esa comunidad que es la empresa (sus *stakeholders* internos, principalmente sus empleados) y otra externa, ante las demás instituciones y organizaciones y ante el conjunto de la sociedad –incluyendo los deberes medioambientales que son, en definitiva, deberes hacia otras personas y hacia las generaciones futuras.

¿Qué ética?

Hemos dicho antes que la RSC es una responsabilidad ética. Pero hay una gran variedad de teorías éticas y no todas sirven para sustentar la responsabilidad de que estamos tratando aquí.

Cuando explicamos los caracteres de la RSC mencionamos su carácter voluntario, enfrentándolo con la coactividad de la ley o de la regulación. En todo caso, si la RSC es de naturaleza ética, debe ser voluntaria, porque la ética no puede ser objeto de una imposición –y esto se cumple también en el caso de la ley, que un ciudadano ético debe cumplir no sólo por los controles, premios y castigos que la norma lleva consigo, sino también porque considera su deber cumplirla, haciéndolo entonces voluntariamente, con la voluntariedad de un deber moral.

Pero que la RSC sea voluntaria no quiere decir que sea discrecional, en el sentido de que se pueda cumplir o no, según el capricho o las preferencias de cada uno: es prescriptiva, con la fuerza de la ética. Pero, ¿cuál es esa fuerza? Algunos invocan las normas sociales, una especie de leyes “débiles” que se imponen mediante la coacción también débil de la vergüenza, la censura pública o la amenaza de represalias. Pero esto plantea problemas: esa fuerza “débil” puede ser injusta en muchos casos y, sobre todo, es muy cambiante, de modo que la norma social puede apuntar hoy en un sentido y mañana en otro, lo cual la hace un instrumento muy poco idóneo para sostener una ética que no sea puramente relativista.

La ética en la que fundemos la RSC debe ser capaz de generar autónomamente normas que sean obligatorias por sí mismas. Debe basarse, pues, en la constitución moral de los agentes, es decir, en su estructura motivacional interna, previa a cualquier sistema exógeno de premios y castigos. Algunas escuelas éticas no son capaces de proporcionar ese fundamento correcto: las que limitan, por ejemplo, el contenido ético de la empresa a la maximización del valor para el accionista; o las que ponen énfasis en el “interés propio inteligente” de los agentes económicos, que entienden que les conviene cumplir algunas reglas externas porque esto aumenta sus beneficios o su satisfacción; o las basadas en el contrato social; o algunas variables contractualistas de las teorías de los *stakeholders*, etc. Todas ellas no son capaces de ofrecer razones sólidas para que los sujetos deban comportarse siempre de manera ética, precisamente porque no parten de una estructura sólida de la acción humana que sea capaz de ofrecer una explicación coherente de las distintas motivaciones que, en definitiva, serán las que deberán sostener aquella convicción: tengo que ser ético, porque esto es lo que conviene aquí y ahora a mi condición de persona que vive en esta sociedad.

Y son precisamente esas teorías, inadecuadas pero dominantes en nuestro entorno, las que explican que los programas de RSC de muchas empresas cuadren muy bien con la concepción de la responsabilidad social como una respuesta (pasiva) a las demandas o expectativas de la sociedad; o como un compromiso (activo) de transformación externa de la sociedad, pero sin

una referencia a la transformación ética de las personas y de las organizaciones; o como una concepción dual de la empresa, en la que la dimensión económica (el beneficio) actúa separadamente y, casi siempre, en oposición a la dimensión ética (la responsabilidad).

Por el contrario, otras versiones de la ética, como la basada en Aristóteles y Tomás de Aquino, ofrecen ese fundamento adecuado: las virtudes humanas son, precisamente, el “mecanismo” por el cual la persona internaliza sus responsabilidades, no como resultado de presiones externas, sino como un acto interno racional (y también emocional). La ética de las virtudes es capaz de explicar, pues, el tipo de conducta voluntaria que atribuimos a la RSC: el agente debe practicar las virtudes y ser responsable ante los demás porque esa es la mejor manera de conseguir los fines de sus acciones, no como decisiones aisladas, sino como integradas en toda una vida, vivida en sociedad.

Conclusión

La RSC significa cosas distintas para distintas personas: una excusa para introducir nuevas regulaciones, una técnica de gestión, un procedimiento para aumentar los beneficios, o para tranquilizar la conciencia, o para ganar legitimidad... Pero si se entiende así, la RSC no tiene futuro. Por el contrario, debe entenderse como una responsabilidad ética, que las empresas deben cumplir porque ésta es la mejor, la única manera, de llevar a cabo lo que la empresa es y de cumplir con excelencia la tarea de los hombres y mujeres que la dirigen, que es lo que la sociedad espera de ellas, más allá de los intereses particulares de sus *stakeholders* en cada momento.