



CAPÍTULO DOS

**CAMPO GNOSEOLÓGICO  
INVESTIGATIVO**



## 2. Campo gnoseológico investigativo

Los elementos de carácter teórico que se asocian al plano discursivo fundante en el presente estudio, tienen, como marca para la construcción de los referentes, a las formulaciones generadas desde las investigaciones vinculadas con las concepciones sobre ética, responsabilidad social y relaciones laborales; estos factores vinculantes devienen teoría social y se diferencian de los enfoques clásicos, en tanto persiguen suministrar aportes para reposicionar los componentes de los sistemas explicativos desde los cuales se intenta dar cuenta de los aspectos inherentes a lo que acá se expone como construcción.

A partir de la visión de modernidad tardía, tal como lo señalara Habermas (2002), el estudio de los planteamientos que signan el corte de la época posmoderna, en términos de la condición transicional de las epistemes, tomó en cuenta los segmentos discursivos siguientes (Lyotard, 1998):

### 2.1.- Los hitos referenciales y ejes de la investigación

Los estudios acerca de la ética y la responsabilidad social en las relaciones laborales -como categorías contiguas- no son abundantes. Sin embargo, algunos registros desarrollados en universidades europeas, en América Latina y en Venezuela, sirven de referentes para la sistematización de los componentes teóricos de relevancia en la indagación. Estos, si bien no dan cuenta directa acerca del objeto de estudio, esclarecen una diversidad de aspectos asociados a la temática; en tal sentido, se estima procedente mencionar los siguientes:

Martins (2005), realizó una investigación en el marco de su tesis doctoral, cuyo título es: *El nuevo significado del trabajo en el subempleo: implicaciones psicosociales, políticas y de género*. En este registro fueron utilizadas metodologías y técnicas cuantitativas y cualitativas para abordar el significado del trabajo y la experiencia laboral en distintos entornos iberoamericanos, enmarcados a su vez en diferentes modelos de Estado y de políticas sociales y laborales, tales como las evidenciadas en Argentina, Brasil, España, Colombia y México.

Los resultados obtenidos parten del supuesto de que la actual experiencia laboral de los mexicanos depende en parte de sus condiciones de vida y de trabajo, y en parte de la herencia cultural acumulada por las sucesivas generaciones de trabajadores. Por ello, el autor dedica tiempo en una primera instancia a rastrear el significado que el trabajo ha tenido para las distintas generaciones de trabajadores mexicanos, desde la época precolonial hasta la neoliberal.

El campo empírico inherente al registro citado permite confirmar, por medio de los datos cuantitativos, que el trabajo sigue siendo importante para el colectivo estudiado y que este hace de la experiencia laboral un componente esencial de su vida personal. Esto confirma lo que ponen de manifiesto otras investigaciones empíricas nacionales, en cuanto a que la declinación simbólica del trabajo ocurre en lo público, pero no en lo privado. El trabajo, como instancia dinamizadora de la economía y como agente de socialización expreso, mantiene su relevancia, ocupando un lugar preponderante en la vida de la gente común.

Otro aspecto importante que se deriva de la investigación permite indicar que en una sociedad de libre mercado, como ha sido definida la del México actual –donde se enfatiza la libertad de decisión, la igualdad de oportunidades y la responsabilidad individual del crecimiento personal, económico y moral- la calidad de vida de las personas decae. Esto es así, en la medida en que las disfunciones tienen una base más social que individual.

Según se desprende del resultado del estudio citado, la mayor transición en el campo laboral es la que se produce desde el viejo paradigma fordista moderno basado en el empleo estable, que proporciona certidumbre y seguridad, hacia un nuevo paradigma posmoderno de empleo inestable y de futuro laboral incierto e inseguro: el mundo del capitalismo flexible. Este nos parece uno de los principales problemas en las empresas investigadas y que se ve en general en el campo de las telecomunicaciones subsector telefonía móvil, lo cual corrobora la amenaza sobre toda forma de trabajo estable como consecuencia del cambio paradigmático aludido.

Los resultados obtenidos por Martins (2005), permiten reflexionar en torno al concepto histórico del trabajo. Si el trabajo es una práctica y una experiencia socio-históricamente determinada, el significado y el valor de este son igualmente contingentes. Por ello, la experiencia y el significado del trabajo en el capitalismo flexible tiene algo de irreductible, tal y como se interpretaba en la era “fordista”.

En consecuencia, la tarea de actualizar y encauzar socialmente los nuevos significados y valores culturales y más específicamente los relacionados con los sistemas axiológicos

afines al campo laboral, corresponde a los gobiernos, la sociedad civil y los ciudadanos. Frente a la distorsión del sistema de valores, se trata de elaborar un proyecto común de tipo educativo, político y socioeconómico para estos “nuevos tiempos”; para este nuevo entorno sociolaboral. También corresponde a los investigadores valorar estos cambios, evaluar los proyectos vigentes y facilitar la imaginación de otros escenarios laborales posibles, más adecuados a las necesidades psicosociales de las personas trabajadoras.

El canal de conectividad de la investigación referida con la construcción requerida en el presente estudio se evidencia en el abordaje-problema, el cual se relaciona con la implantación de la ideología neoliberal flexibilizadora en el ámbito laboral, frente al antiguo esquema fordista del concepto de trabajo formal; en términos concretos, constituye un desplazamiento de los sistemas teóricos de la dependencia por la concepción neoliberal del trabajo.

Márquez (2005), realizó una investigación doctoral titulada: Educación y ciudadanía: una visión antro-po-ética posmoderna en el contexto del sistema educativo venezolano. Su propuesta tiene un carácter aproximativo y establece entre sus objetivos: interpretar los elementos sustantivos de orden epistémico y gnoseológico relacionados con los alcances de una educación para la ciudadanía desde la perspectiva antro-po-ética, en tanto insurgencia desde lo político-social, en el contexto del sistema educativo venezolano.

El estudio plantea repensar la educación venezolana a la luz de una perspectiva integradora basada en los imperativos de la convivencia y la paz. Desde el punto de vista teórico, la investigación se inscribe en el Paradigma de la Complejidad y de la propuesta de Edgar Morín acerca de la necesidad de una educación integrada en la diversidad: aquella que permita el afianzamiento de los valores, que hagan posible “una educación para la ciudadanía”; una educación para “vivir juntos” en un mundo globalizado, con base en la propuesta de Arnaldo Esté sobre una educación para la dignidad; todo ello visto desde la perspectiva filosófico-conceptual y educativa de la filosofía mutualista shintoísta.

La investigación también parte de la necesidad de una neo-ontología que permita dar cuenta de los alcances que supone la simulación, la interactividad, la ubicuidad y la virtualidad de los eventos que ocurren en la frontera electrónica (una nueva subjetividad), y el impacto sustantivo de un reordenamiento de los saberes y su aplicación-aprehensión a gran escala, con base en la nueva infraestructura tecnológica microelectrónica.

En lo que respecta a los aspectos metodológicos, la investigación se fundamenta en una metódica hermenéutica-crítico, interpretativa. Finalmente, el autor subraya el valor que ha adquirido el conocimiento como activo fundamental en el desarrollo de la sociedad.

Esto ha influido en que las universidades se replanteen la manera como se desarrolla la investigación y en cómo estas responden a la realidad cambiante del mundo globalizado.

Esta investigación es pertinente a los fines del presente proyecto, en la medida en que trata la nueva configuración ética de la ciudadanía que se establece como reto en el mundo globalizado. Esta visión constituye una urdimbre individual-social que, en este caso, aborda lo relativo al mundo del trabajo como referente contextual de la sociedad del conocimiento.

Igualmente, Belzunegui (2004), desarrolló una investigación doctoral titulada: Un estudio sociológico sobre el teletrabajo como práctica organizativa en empresas del denominado sector de la nueva economía. El informe trata acerca de la implementación del teletrabajo en empresas del subsector de los servicios informáticos y del subsector de la teleoperación.

El autor realizó un estudio de casos en cuatro empresas de dichos sectores, utilizando distintos instrumentos de medida como cuestionarios, entrevistas en profundidad y grupos de discusión. Fundamentalmente se intentó conocer las implicaciones de la implementación del teletrabajo en las relaciones sociales de producción, en cómo el teletrabajo afecta a la organización del trabajo y más específicamente, a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores.

Esta investigación contrastó la siguiente hipótesis principal: la diversificación de las condiciones de trabajo no viene determinada por la solución tecnológica adoptada, sino por el diseño organizativo de las empresas. A tal efecto, se analizaron las implicaciones de la implementación del teletrabajo en una serie de dimensiones que conforman lo que en sociología del trabajo se entiende como las condiciones de trabajo del ejercicio de la prestación. Se escogieron empresas que presentan casos extremos en el diseño organizativo, pero que han puesto en marcha diseños de teletrabajo para la organización y prestación de servicios informáticos y telemáticos.

Entre las conclusiones del estudio presentado por Belzunegui (2004), destaca el hecho de que:

La diversificación de las condiciones de trabajo que se observa en el interior de las empresas es el resultado de estrategias empresariales que tienden a la individualización de la relación laboral, aplicando diseños organizativos que vienen en última instancia reforzados por la práctica del teletrabajo y por el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación (p. 250).

Los elementos vinculantes de este trabajo con la indagación que nos ocupa, es significativa, por cuanto hace referencia a la implementación de espacios en los cuales se evidencia la difuminación de los referentes materiales del trabajo ante la aparición del llamado teletrabajo, sobre todo en empresas del subsector de los servicios informáticos y del subsector de la teleoperación. Este último aspecto es una vertiente de asociación del referente que orienta la presente investigación.

Por otra parte, Quiñones (2004), en su tesis: Globalización de las relaciones laborales en el sector financiero: de la problemática de la difusión a la comunicación, estudia las relaciones laborales como una de las dimensiones por las cuales se constituye la globalización. El punto de partida es el abordaje de la globalización como dualidad global-local. La investigación propone mostrar estos procesos desde una visión exclusivista de lo local.

El elemento central para la resolución de este problema se focaliza en el estudio de la comunicación en entornos productivos complejos. El abordaje constituye un estudio empírico de las nuevas tecnologías de gestión de recursos humanos, cuyo desarrollo lideran las empresas multinacionales.

La hipótesis que guía el trabajo es que existen mecanismos que articulan lo global con lo local; y viceversa. En la derivación teórica desde la hipótesis, la tesis plantea un estudio minucioso de las redes de sentido que se constituyen en torno a la implementación de estas herramientas en contextos locales, y de los componentes sociales y no solamente técnicos (dispositivos sociotécnicos), que se crean en torno a esta en el país de destino. Se trata de modelos de comportamiento que la multinacional difunde, creando reglas universales para todos sus miembros de tipología contingente y reflexiva.

El estudio evidencia la necesidad de pensar en la configuración de una nueva política de la globalización. Es, entonces, la evidencia de una política no corporativa de la globalización, no necesariamente ligada a los procesos de individualización que promueven las empresas multinacionales.

Es de señalar, además, que en recientes investigaciones realizadas por la Asociación Nacional de Empresarios Andinos (ANDI)<sup>7</sup>, la Organización Internacional del Trabajo (OIT)<sup>8</sup> y otras organizaciones gubernamentales, advierten en relación con la responsabilidad social la emergencia de crear en la gerencia actual una gestión que vaya más allá del área

---

7. Asociación de Empresarios Andinos.

8. Organización Internacional del Trabajo.



económica, financiera y de producción, y que apunte a políticas que destaquen cada vez más el rol social de las empresas. Para ello, es necesario que se involucre lo social, lo humano, lo comercial, lo político o lo laboral, incluyendo en su área estratégica programas como: creación de fondos de empleados, indicadores de logro, programas de mejoramiento, participación en proyectos de beneficio común, programas de prevención ambiental, apoyo a microempresas.<sup>9</sup> Es decir, la Responsabilidad Social en las empresas y su relación con el entorno.

En la medida en que estas organizaciones sean responsables de alcanzar dicha tarea, se causará un impacto en la comunidad o en la sociedad y ese impacto es el que debe canalizarse como oportunidad de negocios. Si la empresa es una comunidad de personas que mediante la unidad de trabajo buscan un objetivo común, es lógico que la moderna concepción empresarial no tienda a identificarla únicamente con el capital, sino que conciba también a la empresa como un ente de naturaleza social que tiene una misión de servicio y una función social implícita en el derecho a la propiedad privada.

Desde el punto de vista social y económico, se reconoce que esta condición jurídica se cumple ejemplarmente cuando el capital privado se invierte en empresas productivas, racionalmente organizadas y conscientes de su responsabilidad social. En el cumplimiento de sus objetivos sociales, estas organizaciones canalizan sus ahorros hacia actividades productivas y suministran oportunidades de empleo, las más amplias que resulten posibles. Del mismo modo, remuneran en forma justa el trabajo efectivo y ofrecen también una retribución atractiva a la inversión. Todo esto evidencia la importancia y responsabilidad de la empresa en el mundo moderno, como unidad básica de trabajo y producción, con gran sentido de solidaridad social (altruismo), y constante preocupación por el bienestar colectivo. Cabe destacar que la Responsabilidad Social debe ir más allá del beneficio de sus trabajadores; es decir, debe trascender a la sociedad que los rodea.

De igual manera, destacan las investigaciones promovidas por la Agencia de Responsabilidad Social Internacional (SAI, 2001), previamente conocida como la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas, CEPAA. Esta es una de las organizaciones comprometidas en el apoyo a las Naciones Unidas en su Global Compact Initiative, que promueve el trabajo conjunto de empresarios y otros agentes para implementar una política de responsabilidad social. El propósito es que los empresarios mejoren las condiciones de trabajo, garantizando a las instituciones certificadas mejoras en la imagen de su marca, reputación y las relaciones con concesionarios y proveedores.

---

9. Según Peter Drucker (1998, p.54), en su libro *La sociedad postcapitalista*, la organización es un grupo humano compuesto por especialistas que trabajan juntos en una tarea común, en la medida que estas sean responsables de alcanzar lo que se propusieron en la tarea.

En esa perspectiva, se creó en 1997 el Standard SA 8000, después de que se establecieron las ISO 9000 y 14000 (González, 2001), para control de calidad y manejo ambiental respectivamente, con el objetivo de comprometer a las empresas de cualquier tamaño, país y características, a cumplir voluntariamente con un juego de estándares auditables y un proceso de acreditación independiente. Estos estándares internacionales ya han sido aprobados en relación con derechos humanos y laborales, teniendo como marco la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (1948), las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo y la Convención de las Naciones Unidas por los Derechos del Niño, así como todas las formas de discriminación contra la mujer. La SA 8000 certifica básicamente la situación interna de la empresa, en relación con nueve áreas esenciales: trabajo infantil, trabajo forzado, higiene y seguridad, derecho a la libre asociación y a la negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, jornada laboral, remuneraciones y sistemas de administración.

Como una referencia formal sobre las regulaciones acordadas respecto a calidad y cuidado ambiental, se tiene los reportes de SAI (2001), quienes al examinar los condicionantes expuestos en las citadas normas en el plano internacional y mediante estudios realizados en empresas europeas, llegaron a las siguientes conclusiones:

- Más del 25% de las empresas europeas (37% de ellas españolas), se encuentran comprometidas con algún tipo de Responsabilidad Social, es decir, habían colaborado voluntariamente en un proyecto social o habían adquirido algún bien relacionado con una causa social, ecológica o ética, al menos en cinco ocasiones.
- El 58% de los europeos (62% de ellos españoles), opinan que las empresas deben prestar mayor atención a la Responsabilidad Social. El 66% de los europeos (80% de los españoles), consideran que la Responsabilidad Social en temas sociales, corresponde en forma creciente a las empresas, frente a la tradicional visión que asignaba este papel a las administraciones públicas.
- El 70% de los consumidores europeos (89% españoles), consideran importantes los criterios de Responsabilidad Social a la hora de adquirir un producto o servicio. Estos resultados destacan la importancia de la responsabilidad social en las organizaciones de hoy, sin obviar el componente en las relaciones laborales.

Finalmente, se tienen los registros de la Guía de "Global Reporting Initiative" (2002), elaborada por expertos de organismos internacionales e instituciones de diferentes países, que facilita también criterios e indicadores para el análisis empresarial de lo que en teoría social del trabajo se denomina sostenibilidad. Conceptualmente, se vincula

a la Responsabilidad Social Empresarial y al rol que cumplen las grandes corporaciones. Por otra parte, la comunicación empresarial en materia de RSC alcanza unas cifras lo suficientemente relevantes como para hablar de la normalización de este tipo de prácticas y de un momento crítico en la definición de modelos. Tomando como referencia las cincuenta mayores empresas del mundo por cifras de negocios, según The 2002 Global 500, de Fortune, más de un 20% de estas empresas facilitan información sobre sus impactos económicos, sociales y medioambientales, siguiendo el modelo de Global Reporting Initiative (GRI).

Según lo planteado, un porcentaje ligeramente superior participa en GRI; es decir, algunas empresas, aunque apoyan la iniciativa y colaboran en su definición final, todavía no han publicado su información de sostenibilidad siguiendo los criterios de GRI. Un porcentaje muy superior (más del 50%), de estas cincuenta compañías publican información sobre sostenibilidad en sus websites. En este grupo se incluyen las empresas que facilitan su memoria, según GRI, por medio de Internet, pero también un grupo aún mayor que realizan su memoria de acuerdo con criterios propios, o sin cumplir con los indicadores básicos de GRI en su totalidad.

De las empresas de telefonía se tienen registros específicos sobre los indicadores de participación en el accionar de la responsabilidad social empresarial (Montes, 2000; CANTV, 2008), desde los cuales se da cuenta de la interacción de estas empresas con el contexto interno por medio de políticas delineadas, bien al cambio de la organización del trabajo, bien al cumplimiento de los derechos contractuales de los trabajadores. La actitud empresarial con el contexto externo se hace presente mediante políticas que pueden fácilmente identificarse con el altruismo empresarial, y no con un estado de conciencia activo que visibilice una postura comprometida de la empresa con las respuestas esperadas en los colectivos sociales inherentes a la armonía empresa-trabajador-contexto-medio ambiente.

Lo anterior destaca la necesidad de emprender la tarea de adaptarse a los esquemas de responsabilidad social en muchas empresas.

## **2.2.- Demarcación del espacio empírico**

Venezuela es un país dependiente del ingreso de la explotación petrolera, condición que, por supuesto, lo ha hecho vulnerable frente a las crisis económicas. Sin embargo, es necesario acentuar que su condición minero - extractiva le permitió, hasta mediados del siglo XX, sobrellevar una economía subsidiada y protegida, en la cual los recursos excedentarios provienen de las exportaciones petroleras y las facilidades crediticias

prevalecientes iniciada en los años 70. Estas políticas manejadas hasta principios de la década de los noventa, permitieron al Estado asumir el papel de promotor del desarrollo mediante la creación de empresas que requerían elevados montos de inversión.

Es así como a principios de la década de los 90 existían más de 200 empresas públicas que ocupaban más de 300 mil personas. Sin embargo, como consecuencia de la inestabilidad de los ingresos petroleros, el elevado endeudamiento y los crecientes gastos del Estado, se produjeron desequilibrios macroeconómicos que desembocaron en una crisis severa en 1988. Este fenómeno impactó visiblemente el aparato político que servía de sostén al gobierno. En 1989, iniciado el nuevo período gubernamental, se desencadenó una crítica situación económica, que reflejaba tres años consecutivos de deterioro de las cuentas externas, que consumieron prácticamente las reservas internacionales. Se cerraron las opciones de crédito externo, mientras crecía el déficit fiscal en forma sostenida, alcanzando el 8,1% del Producto Interno Bruto (PIB) en 1988. (Guerra y Ponce, 2005, p. 135).

Las políticas aplicadas durante ese periodo gubernamental aludido estaban centradas en el control del mercado cambiario y la regulación de precios y de tasas de interés, lo cual se tradujo en grandes distorsiones importantes en los mercados, y generó una crisis de desconfianza de efectos sumamente negativos. Esta situación obligó al gobierno entrante a aplicar un severo programa de ajuste, conocido como el Gran Viraje, y recurrir al Fondo Monetario Internacional para firmar una carta de intención que abarcaba aspectos legales e institucionales, así como la reforma económica y financiera.

En 1989, el proceso de reforma económica consintió en la eliminación de barreras al comercio, reducción de aranceles, liberación de precios y tasas de interés. A esto se sumaron, además, medidas de carácter fiscal junto a la reducción de gastos orientada a la redimensión del tamaño del Estado, para mejorar su eficiencia y reducir su intervención en áreas que no eran de su competencia.

Dentro de este contexto de crisis profunda que presionaba sobre la toma de decisiones y que exigió acciones rápidas en diferentes frentes -dentro de las limitaciones impuestas por los tradicionales esquemas institucionales y en medio de la resistencia que genera el desmontaje de la permisología, los procedimientos burocráticos y la privatización de empresas públicas- se sitúa la reforma iniciada en el sector telecomunicaciones, ámbito de nuestra investigación.

La reforma del sector telecomunicaciones, iniciada en Venezuela durante 1990, estuvo enmarcada dentro del sentido necesario de recomponer la visión del Estado empresario. En esta dirección se avanzó en lo relativo a la privatización de la empresa estatal prestadora

de los servicios de telefonía básica y la apertura a la competencia del resto de los servicios de telecomunicaciones; sin embargo, no se logró la adecuación del marco normativo y la creación del ente regulador debió ajustarse a las disposiciones vigentes sobre el funcionamiento de la administración central. Tal como lo señala Lahera (1996):

...la regulación es un ejercicio normativo respecto de una actividad productiva, en casos de falla de mercado o por razones sociales. La regulación es normalmente ejercida por el sector público respecto de una actividad normalmente privada. Sin embargo, ella puede contar con participación privada y también puede incluir a agencias públicas o autónomas (p. 24).

La capacidad reguladora del Estado suponía la existencia de un marco normativo adecuado, equipos técnicos de alto nivel y una institucionalidad que garantizara la efectividad del regulador. Las actividades de regulación debían operar con reglas claras y preestablecidas, y en los temas más importantes podrían ser apeladas, por ejemplo, ante la autoridad antimonopolios.

Es importante recordar que el marco legal institucional del sector telecomunicaciones en Venezuela estuvo regido por dos principios básicos: a). La reserva al Estado de las telecomunicaciones, tal como se establece en la Constitución Nacional desde 1914, manteniéndose este principio en las Constituciones de 1936 y la de 1961, vigente para la fecha de la privatización de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV). Estas disposiciones se mantienen en la Constitución aprobada en 1999. b). El derecho exclusivo del Estado para explotar los sistemas de comunicación en todas sus formas y la facultad para otorgar concesiones, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones de 1940 y recogidas en la nueva legislación sobre este campo.

Hoy, después de evaluar el antagonismo del Estado empresario - benefactor y el neoliberalismo del mercado, observamos dramáticos y acelerados cambios generados en los ámbitos de las tecnologías y en el mercado de las telecomunicaciones en Venezuela. Vale destacar que este proceso produjo inmensos desafíos y oportunidades para el desarrollo del sector. Por una parte, en los últimos años, hemos visto la consolidación de las tecnologías convergentes como el núcleo de la nueva infraestructura tecnológica y cómo el gobierno –en el 2007- decidió aplicar una nueva estrategia para el logro de los objetivos de desarrollo sectorial al adquirir la Cantv. De ese modo, pasó a convertirse en regulador y árbitro de la industria como principal operador. Es el giro del Estado promovido desde el gobierno, hacia el ejercicio del poder centralizador en su condición de Estado empresario, en franca contradicción con los postulados del sistema político económico que promueve.

Estos profundos y radicales cambios de paradigma van a tener una incidencia gigantesca en el desarrollo del sector telecomunicaciones, evidencias que se hacen realidad actualmente y que vienen poniendo a prueba todas las capacidades gerenciales, regulatorias y técnicas indispensables para sortear los retos y aprovechar el marco de oportunidades.

Desde el punto de vista técnico, durante los últimos años hemos sido testigos de una de las mayores transformaciones tecnológicas de la industria de las telecomunicaciones en el país. En muchos sentidos, la transformación es más profunda e impactante que la sustitución de los sistemas analógicos por sistemas digitales iniciada hace más de 25 años.

El crecimiento en las telecomunicaciones ha coincidido con los cambios tecnológicos de esta década, fundamentalmente por el incremento de los usuarios de Internet, la masificación de la telefonía móvil celular y la convergencia tecnológica. Estos cambios se expresan mediante los servicios de telecomunicaciones y los medios de información, entre los que se incluyen, además del internet, la telefonía fija y móvil, el suministro de correo electrónico (e-mail) e intranet; entre otros.

En su contexto, la sociedad venezolana se encuentra envuelta en un proceso de apertura, no solo económica sino también cultural y de toda índole, integrada dentro de lo que se ha denominado integración global, aldea global o simplemente globalización. Es evidente que se han venido generando cada vez más cambios en la forma de concepción de algunas actividades y más recientemente en la organización empresarial y de negocios. Paralelamente, a nivel mundial, se han suscitado grandes avances tecnológicos que han cambiado los patrones de vida en todos los rincones del mundo.

Como producto de los desarrollos de las telecomunicaciones, hoy se reconoce que todos los países están viviendo una invasión de afluentes informativos en cada una de las actividades que sus habitantes deben realizar cotidianamente. Esto es así, por cuanto estamos envueltos en la etapa que ha sido denominada Era de la Información o Sociedad de la Información, la cual está diseñada para hacer fluir el material informativo que las personas deben manejar y, también, para acortar las distancias en las comunicaciones, ya sea que estas se realicen desde diferentes ciudades, países, regiones; o simplemente, desde lugares distantes dentro de una misma zona geográfica.

Ya es común que observemos cómo las personas pueden comunicarse mientras están a cierta distancia, utilizando como intermediario a los computadores; cómo se imparten clases y/o charlas de estudios vía internet o mediante teleconferencia; cómo se utilizan en forma generalizada los videojuegos; o más frecuente y cotidianamente, el que podamos conversar vía teléfono celular. Dicho de otra forma, los avances tecnológicos, y en específico

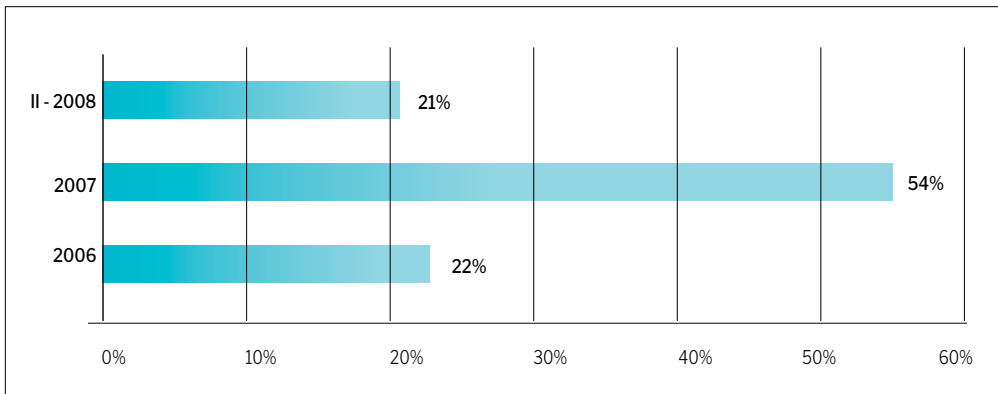
los del sector de telecomunicaciones, han afectado significativamente cada una de las actividades de nuestra vida, incluso el ámbito laboral.

En Venezuela, el sector de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se consolida como uno de los rubros no petroleros de mayor dinamismo y mejores perspectivas económicas. Igualmente, representa un factor clave para el desarrollo tecnológico de los diversos sectores productivos. El sector TIC abarca los subsectores relacionados con la producción, consumo y comercio de hardware, software, telecomunicaciones y otros servicios relacionados con dichas operaciones.

A los fines de precisar algunos datos es importante destacar que desde acá hasta la página 71 se mencionan cifras entre los años 2006 a 2009, que contienen cuadros y gráficos con datos precisos dentro del eje del texto y que son parte de la investigación ya que las mismas aportan sustento a la discusión conceptual, además de permitir vislumbrar una clara proyección del sector, y ofrecer un contraste revelador con la situación actual del país.

Durante el 2007 el sector presentó un crecimiento del 54%, lo que se traduce en 32 puntos por encima del crecimiento logrado durante el año 2006. Para los primeros dos trimestres del año 2008 el crecimiento se situó en 21% (ver Gráfico N. 6), lo que prevé una modesta desaceleración con respecto al último año, en tanto continúa siendo una de las áreas de mayor atractivo para la inversión.

**Gráfico N° 6 Crecimiento del sector telecomunicaciones**

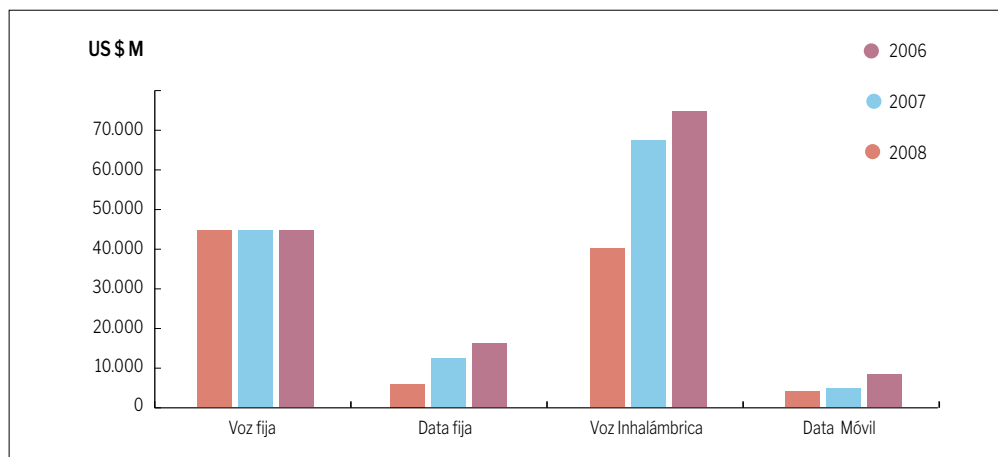


Fuente: IDC 2008 – CONAPRI

En el ámbito de las telecomunicaciones, el segmento telefonía móvil obtuvo los mejores resultados en inversiones de 2006 a 2008. Esto generó un aumento considerable en

la penetración de líneas inalámbricas, la cual ascendió en 86,76%. En cuanto a la telefonía fija, las inversiones estaban concentradas en mayor medida por el sector público.

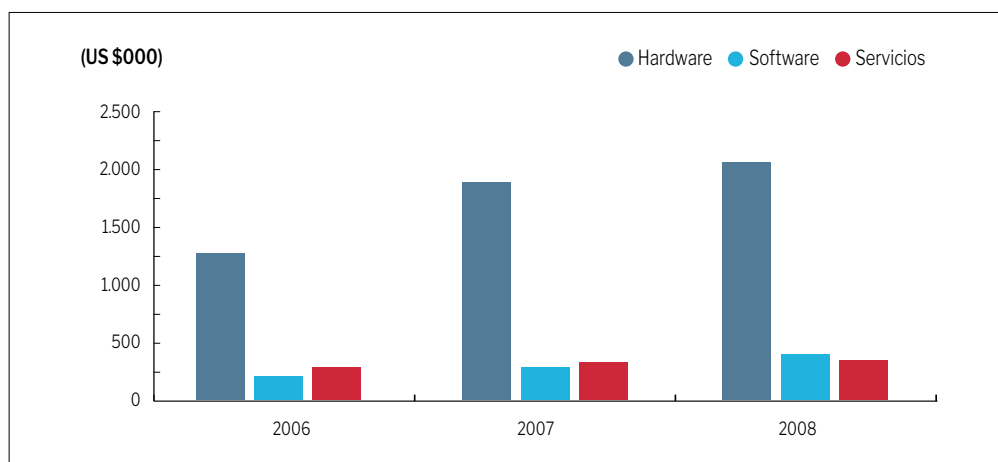
Gráfico N° 7 Inversiones en servicios de telecomunicaciones



Fuente: IDC 2008 – CONAPRI

Las inversiones en tecnología de la información alcanzaron en el 2008 un monto aproximado de 2.439 millones de dólares, de los cuales un 77,08% corresponden a hardware, un 12,5% a servicios y un 10,41% a software. Se destaca, además, el crecimiento de un 31,11% del sector hardware entre el 2006 y 2007.

Gráfico N° 8 Inversiones en Tecnología de la Información (TI)



Fuente: IDC 2008 – CONAPRI



### 2.2.1.- La telefonía Móvil

Las altas cifras de uso de telefonía móvil en Venezuela son explicables por el deterioro que la red de telefonía básica comenzó a sufrir a mitad de los ochenta, lo cual obligó a que los usuarios migraran para adquirir una línea y teléfono móvil para superar dichas deficiencias. Eso significó que Venezuela, desde 1986 hasta la actualidad, ocupa los primeros lugares en América en cuanto a la introducción y uso de telefonía móvil como servicio de tecnología de avanzada, después de Canadá y al mismo nivel de México.

A partir de 1991 (Ver Cuadro N. 3), y con el inicio del proceso de privatización de la Compañía Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), de capital estatal, se produjo un crecimiento realmente explosivo de este servicio en el país. La empresa privada Telcel también inició operaciones comerciales de telefonía móvil, seguida posteriormente de la compañía Movilnet (filial de la CANTV), además de Infonet (0418) de cobertura regional, Corporación Digitel (0412) cobertura regional y Digicel (0417) cobertura regional.

**Cuadro N° 3 Distribución operadoras móvil en Venezuela 1991**

Operador/ Código de cobertura	Tipo de Cobertura	Regiones de Operación (•)	Estados
Telcel (0414)	Nacional		Todo el Territorio Nacional
Telecomunicaciones Movilnet (0416)	Nacional		Todo el Territorio Nacional
Infonet (0418)	Regional	Región 1	Apure, Barinas, Lara, Mérida, Táchira, Trujillo, Portuguesa y Zulia
Corporación Digitel (0412)	Regional	Región 2	Aragua, Carabobo, Cojedes, Distrito Federal, Guárico, Falcón, Miranda y Yaracuy.
Digicel (0417)	Regional	Región 2	Amazonas, Anzoátegui, Bolívar, Delta, Amacuro, Monagas, Nueva Esparta, Sucre y Dependencias Federales.

Fuente: Conatel – Pro- competencia

Existen tres empresas (Movilnet, Movistar, Digitel) (Ver Cuadro N. 4), que dominan el mercado móvil y como estrategia comercial han venido emprendiendo una política de ofertar líneas junto a la tecnología digital en los últimos años.

Cuadro N° 4 Principales operadoras telefonía móvil

Telefonía Móvil		
Corporación Digitel (0412)	Telcel I (0414)	Telecomunicaciones Movilnet (0416)

Fuente: Conatel, 2008

En el año 2009 había en Venezuela tantos teléfonos celulares como en cualquier país desarrollado. Su popularización alcanzó a diversos sectores, incluyendo hasta personas de la economía informal (trabajadores informales), como vendedores ambulantes o de mercancías al detalle.

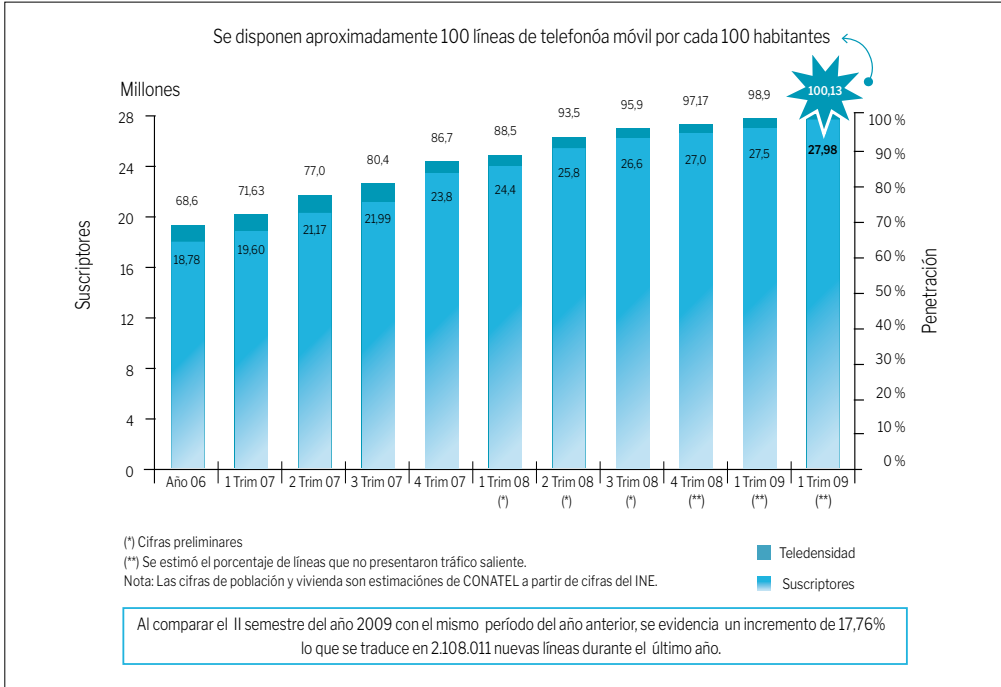
Movistar y Movilnet, como empresas líderes del mercado, se repartían, según datos de Conatel (2009), más de veintisiete millones de usuarios -suscriptores- junto a Digitel. (Ver Cuadro N. 5).

Cuadro N° 5 Telefonía móvil suscriptores 2000-2009

Año	Trimestre	Modalidad postpago	Modalidad prepago	Total suscriptores
2000	IV	592.209	4.854.963	5.447.172
2001	I	529.782	5.199.963	5.728.964
	II	524.723	5.061.303	5.956.026
	III	527.268	5.301.121	5.828.389
	IV	542.519	5.930.065	6.472.584
2002	I	545.416	6.031.847	6.577.263
	II	537.430	5.822.692	6.360.122
	III	533.378	5.789.820	6.323.198
	IV	534.836	6.007.058	6.541.894
2003	I	512.156	5.934.459	6.446.615
	II	493.010	5.966.103	6.459.113
	III	482.171	6.005.113	6.487.284
	IV	496.209	6.518.912	7.015.121
2004	I	502.645	6.744.696	7.247.341
	II	515.413	6.999.084	7.514.497
	III	532.934	7.070.090	7.603.024
	IV	560.960	7.860.020	8.420.980
2005	I	585.383	8.194.089	8.779.472
	II	614.719	9.215.629	9.830.348
	III	642.772	9.804.445	10.447.217
	IV	688.914	11.506.507	12.495.721
2006	I	741.868	12.910.284	13.652.152
	II	799.595	14.998.528	15.798.123
	III	859.956	15.415.818	16.285.804
	IV	978.706	17.510.760	18.789.466
2007	I	1.041.608	18.562.522	19.604.430
	II	1.034.350	20.142.493	21.176.843
	III	1.105.533	20.586.662	21.992.195
	IV	1.186.624	22.633.509	23.820.133
2008 (*)	I	1.348.045	23.057.342	24.405.387
	II	1.605.201	24.268.391	25.876.592
	III	1.617.204	25.056.192	26.673.396
	IV	1.531.035	25.552.504	27.083.840
2009 (*)	I	1.517.424	26.072.102	27.589.526

Fuente: Conatel (2009)

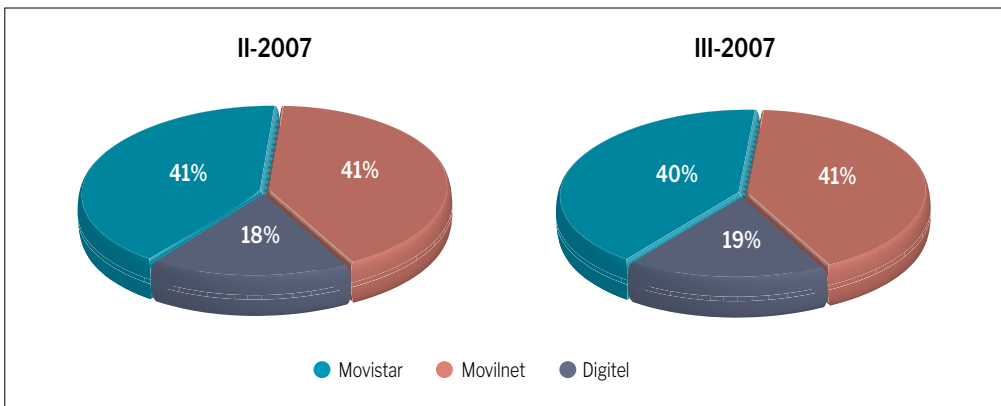
Gráfico N° 9 Número de suscriptores telefonía móvil - 2009



Fuente: Conatel (2009).

Por otra parte, tenemos que la distribución porcentual del mercado entre las empresas existentes era, según Casatel (2007), el 41% Movilnet, Movistar 40 % y Digitel 19%.

Gráfico N° 10 Mercado móvil



Fuente: Casatel

Igualmente, vemos cómo en el sector telecomunicaciones del país se reportaron ingresos operativos en el II semestre del 2009, de 6.751.543.059 Bs. F (Conatel, 2009), además de una inversión de 1.153.394.272 Bs. F, lo cual equivale a 536.462.452 dólares para este sector empresarial de significativo crecimiento. Es necesario destacar que el subsector telefonía móvil obtuvo del total de ingresos operativos del sector telecomunicaciones un 55,98% para el 2008 y un 56,08 % para el 2009, en comparación con el resto de los sectores. Esto demuestra que las expectativas de desarrollo del subsector móvil eran optimistas. Además, se esperaba que en los próximos años el subsector siguiera creciendo, incluso en el medio rural.

**Cuadro Nº 6 Sector telecomunicaciones. Estimaciones de ingresos 2009**

Servicio	Distribución de los ingresos
Telefonía Local	8,26%
Larga Distancia Nacional	4,33%
Larga Distancia Internacional	2,05%
Telefoma Pública	0,63%
Telefonía Móvil	55,98%
Internet	3,37%
Transporte	10,19%
Difusion por suscripcion	7,37%
Otros Servicios	7,82%

**Total Ingresos Operativos(\*)**  
**11 Trim 2008: 5.594.384.883 Bs.F**

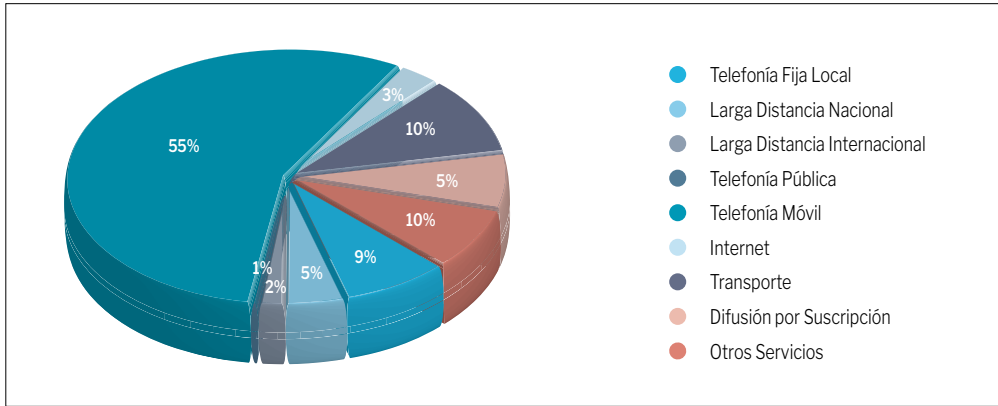
**Total Ingresos Operativos (\*)**  
**11 Tri m 2009: 6.751.543.059 Bs.F.**

Servicio	Distribución de los ingresos
Telefonía Fija Local	7 74%
Larga Distancia Nacional	3 29%
Larga Distancia Internacional	1,95%
Telefoma Pública	0,50%
Telefonía Móvil	56 08%
Internet	3 76%
Transporte	9 23%
Difusion por Suscripción	8,27%
Otros Servicios	9,19%

Inversiones (de enero a a junio de 2009): Bs.F 1.153.394.272 Bs.F (536.462.452 US \$)

Fuente: Conatel (2009)

Gráfico N° 11 Distribución de ingresos operativos



Fuente: Conatel (2009).

No se puede decir lo mismo de la telefonía básica, que si bien en el 2008 tuvo una participación del total de ingresos operativos del 8,26%, en el 2009 tuvo una participación del 7,74%, reflejando una caída de 0,56%.

De acuerdo con las cifras citadas, el sector de las telecomunicaciones venezolanas ha venido creciendo desde 1991, sobre todo a partir del ingreso del capital privado en la compañía CANTV, que realizó entre 1992 y 1997 el 80% de la inversión total de este sector en el país.

Las proyecciones hacia el siglo XXI ubican a Venezuela en una posición privilegiada en el entorno latinoamericano desde el punto de vista comercial, aunque no haya garantías de que esa realidad implique una mejoría de los indicadores de desarrollo económico y social.

### 2.3.- El abordaje teórico y sus enlaces

El punto de partida del abordaje teórico que sirve de arquitectura al discurso de la tesis –como se indicó preliminarmente- se fundamenta en la noción directriz, que señala que el sistema de conceptos que define la racionalidad empresarial no es suficiente para explicar la existencia de un sistema axiológico en la empresa que armonice con las tendencias de cambio, incertidumbre y caos que signan a la sociedad en el espacio/tiempo transicional modernidad/posmodernidad.

Desde esta perspectiva, el enfoque teórico toma en cuenta tanto el desplazamiento o quiebre de la racionalidad instrumental moderna, como el posicionamiento de nuevas

epistemes contextualizados en una neo-ontología y una neo-hermenéutica marcadas por los signos aproximativos que supone la complejidad del mundo globalizado.

En términos taxativos, las implicaciones que fundamentan su orientación heurística se desprenden de la visión paradigmática de la Complejidad, según Morín (1999; 2001). Puede decirse que este es el punto de partida, por cuanto se toma en cuenta, además, la visión ecológico-profunda de Capra (1996) y el enfoque humanista de Maturana (1991), para adentrarse luego en lo complejo del campo axiológico en Bauman (2000).

En esta construcción del sistema teórico, desde un hilo discursivo contextualizado e integrador del pensamiento social, se trata de puntualizar el hecho de que el quiebre del sistema conceptual de las teorías sociales y administrativas se manifiesta también en los sistemas explicativos del trabajo –relaciones laborales. Queda en evidencia un desplazamiento racional hacia la construcción de nuevos espacios axiológicos, en los cuales asume un rango relevante la ética y la responsabilidad social empresarial.

No es ya la visión restrictiva del hombre desde la productividad la que asume el rol primigenio de lo social –y esto incluye, por supuesto, el mundo del trabajo– sino la emergencia de una dimensión humana como signo impulsor que reclama una nueva cosmovisión individual-social-planetaria en el contexto tensional empresa-mundo social-ambiente.

Desde la idea fuerza de la teoría, la racionalidad capitalista que define el modelo neoliberal en el ámbito de las relaciones laborales supone un escenario de decantamiento ético y, por ende, del surgimiento de un efecto de vacío (Lipovetsky, 1996). En este plano, no prevalece el valor de la belleza como lo manejara Kant (1978), sino una nueva estética en la cual lo icónico y todo el sistema sociosimbólico societal desplaza progresivamente las nuevas relaciones laborales en el ámbito empresa-sociedad.

El modelo neoliberal promueve la individualización de las relaciones laborales, la no intervención del Estado en las relaciones individuales de trabajo, la intervención restrictiva del Estado en materia de relaciones colectivas de trabajo y la negación de la solidaridad por la anulación o dispersión de lo colectivo.

Los efectos de la aplicación de este modelo a las relaciones laborales se traducen en la segmentación de la mano de obra, exclusión de un número muy importante de ciudadanos, precariedad laboral, desigualdad y el individualismo. La individualización, la ausencia de solidaridad, la desigualdad, la segmentación y la exclusión social son categorías que carecen de contenido ético. Sobre el asunto, Durkheim (1982), sostenía que “es moral todo

lo que constituye fuente de solidaridad, todo lo que fuerza al hombre a contar con otro y la moralidad es tanto más sólida cuanto más numerosos son sus lazos y más fuertes” (p. 54).

Por otra parte, la precariedad, la transitoriedad, la inestabilidad y la discontinuidad de la relación de trabajo, forma parte de lo que Ackerman (1995) ha llamado el culto de la fugacidad<sup>10</sup>, asentado en relaciones laborales inestables y en la sustitución de la solidaridad dentro del ámbito laboral. En este sentido, destaca una connotación ética negativa.

Diversas corrientes éticas modernas identifican al bien con la trascendencia, la permanencia y la estabilidad. El mal es visto como parte de la instantaneidad, el no compromiso, la irresponsabilidad y el no hacerse cargo. La trascendencia como valor ético supone la responsabilidad con algo externo a sí mismo. Einstein la entendía como la pertenencia al todo.

Hopenhayn (1997), identifica a la posmodernidad con una suerte de posmoralidad, propia de lo que denomina fungibilidad universal. En palabras de Lipovetsky (1998), todo es intercambiable, sustituible, descartable. Esta superficialidad o trivialidad, el no comprometerse y el no asumir cargas son, a la vez, causa y efecto de la emergencia de relaciones laborales inestables, precarias o transitorias. Esto corresponde perfectamente a lo que Soros (1999) ha enunciado como la sustitución de relaciones por transacciones. En clave laboral, consistiría en la mercantilización del trabajo, contradiciendo la máxima de la OIT de que el trabajo no es una mercancía.

Esta argumentación ético-negativa basada en la precariedad laboral y la individualización de las relaciones laborales lleva, a su vez, al cuestionamiento o negación de la justicia social y de la protección al más débil. Esta vertiente ética negativa supone un eje de fuerzas en pro del desmantelamiento de las bases fundamentales que inspiran la lucha por la desmercantilización del trabajo y la consolidación del Derecho laboral y la seguridad social como instrumentos del Estado social de derecho y de justicia.

Parte del pensamiento que identifica esta línea argumental en el campo económico se debe a Friedman (1990), para quien la responsabilidad social consiste en aumentar el beneficio para el accionista, porque la empresa es un instrumento del accionista, que es su propietario. El sujeto ante quien la empresa es responsable es el *shareholder*, el accionista;

---

10. Al respecto, cabe aclarar que las corrientes éticas más modernas identifican al bien con la trascendencia, la permanencia, la estabilidad, y al mal con la instantaneidad, el no compromiso, la irresponsabilidad, el “no hacerse cargo”. La trascendencia entendida como valor ético supone la responsabilidad o el responsabilizarse con algo externo a sí mismo, fundamentada científicamente por Einstein en la pertenencia al todo.

no otro. Esta aseveración ubica la discusión sobre el tema ético en las relaciones laborales dentro de un esquema del racionalismo capitalista tradicional, donde la relación empresario-trabajador se circunscribe a la ganancia como factor clave de acumulación.

Ante este escenario, luce pertinente referir el argumento de Adela Cortina (2001), quien afirma:

Para que exista una transformación interna del capitalismo, exige que la concepción de la empresa, de los propios empresarios, los empresarios y el resto de la sociedad, cambie. Desde esta perspectiva, la ciudadanía empresarial, es decir, la empresa no se debe entender como una máquina dirigida exclusivamente a la obtención del beneficio material, sino como grupo humano, que se propone satisfacer las necesidades humanas con calidad. Esta es la concepción de una nueva empresa de una empresa ciudadana (p. 43).

En este sentido, una empresa ciudadana es aquella que asume responsabilidades como algo propio y tiene una visión integrada con el resto de la sociedad. Este tipo de empresa es la que adquiere legitimidad social al generar credibilidad y capital social. En términos generales, configura una cultura de confianza que traspasa a todos los actores de la cadena del negocio.

Para Cortina (2001), esta concepción de empresa supone la transformación de la cultura empresarial en los siguientes aspectos:

- De la jerarquía a la corresponsabilidad: esto implica la transformación desde las relaciones de mando y obediencia a relaciones internas de corresponsabilidad.
- Cultura organizativa: se define en el sentido que las empresas dejan de concebirse solo como una máquina generadora de recursos económicos y pasa a entenderse como una organización dotada de cultura. Una cultura organizativa ha de configurarse desde determinados valores éticos, que la sociedad ya comparte y que deben orientar el conjunto de acciones de la empresa.
- Reconfiguración ética del mundo de las relaciones laborales: la empresa aumenta su propia complejidad, por lo que es preciso racionalizar las relaciones laborales, lo cual debe hacerse desde una perspectiva ética y de responsabilidad social.
- Balance social: este antiguo instrumento representa el esfuerzo por describir en informes internos o externos cuantos datos sean posibles sobre los beneficios y



costos que la actividad empresarial acarrea –o puede acarrear– a la sociedad en un período de tiempo determinado.

- Una concepción renovada de ética: sugeridas en una ética aplicada al mundo de la empresa. Una ética que busca satisfacer el interés de todos los afectados por su actividad; no movida por una ética de la convicción, según la cual es preciso tomar ciertas decisiones por su valor intrínseco, sino movida por una ética de la responsabilidad en las relaciones laborales.

La ética económica y empresarial para las relaciones laborales exige que todos los afectados por la actividad empresarial sean considerados como “ciudadanos económicos”, cuyos intereses es preciso tener dialógicamente en cuenta en la toma de decisiones. Desde esta perspectiva, se considera a todos los involucrados como interlocutores válidos, en el marco de la necesidad de potenciar los diálogos entre todos para desentrañar los intereses que se puedan convertir en universales.

En este mismo orden, luce pertinente reflexionar en torno al pensamiento clásico de Weber (1997), en su libro *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, desde el cual introduce elementos bastante interesantes en cuanto al origen y el comportamiento de las tendencias capitalistas del mundo económico y financiero de su época.

El autor citado sostiene que el capitalismo fundador tiene sus bases en la economía racional, la del industrial burgués, en el cual el idealismo netamente religioso define su ethos económico. Las conexiones éticas de carácter protestante devienen del pensamiento calvinista de la Europa de la Reforma y se perfilan como una característica preeminente en la conformación de un esquema definitorio de los movimientos del desarrollo capitalista mundial.

En el postulado weberiano (1997), la misión impuesta por Dios era el deber del cumplimiento de la tarea profesional en el mundo. Igualmente, fue la base que engendró el concepto ético-religioso de la profesión:

Dios reconoce no la superación de la moralidad terrena por medio de la ascesis monástica, sino precisamente el cumplimiento en el mundo de los deberes que a cada cual impone la posición que ocupa en la vida y que por lo mismo se convierte para él en la profesión (p.55).

En tales términos, se despliega la “virtud” consecuente y ascética dirigida al cumplimiento con sus deberes terrenales. En este sentido, la predestinación como elemento

subyacente en el individuo determina el compromiso consigo mismo y, por ende, su salvación, ya que de esta manera sus frutos le serán reconocidos.

Por su parte, Weber (2002), se concentra en que cuando se pasa revista a las estadísticas profesionales de aquellos países en los que existen diversas concepciones religiosas, suele ponerse de relieve con notable frecuencia un fenómeno que tenía características eminentemente protestantes, tanto en la propiedad y empresas capitalistas, como en las esferas superiores en clases trabajadoras. Un hecho que se podría explicar debido a motivos históricos, con sus raíces en el pasado. La mayor participación de los protestantes en la posesión del capital y la dirección de la nueva economía se había mantenido en el pasado y se ha podido mantener en el transcurso del tiempo.

En virtud de ello, es importante destacar que: "El concepto del espíritu del capitalismo no se puede definir como un fenómeno cuya significación radica en su peculiaridad individual, sino que tiene que componerse o reconstruirse con distintos elementos tomados en una realidad histórica". (Weber 2002, p. s/n).

La concepción del mundo –sostiene el autor citado– va determinada por la situación de los intereses político-comerciales y político-sociales. Quien no adapta su conducta práctica a las condiciones del éxito capitalista, se hunde o no asciende demasiado, en una época donde el moderno capitalismo ya ha triunfado.

El colapso del discurso de la modernidad ha sido estudiado desde distintos enfoques. En este sentido, Parra (2006), considera que la fragmentación del discurso de la modernidad arrastra consigo todo el andamiaje epistémico que le es constitutivo, lo que incluye, por supuesto, la desarticulación de sus patrones de comprensión de lo socioestructural y lo sociosimbólico. Los grandes relatos que explicaban la sociedad y sus transformaciones –agrega– colocaron contra la pared el sentido y la direccionalidad de la razón analítica o instrumental. A partir de allí es posible traducir las aristas de una crisis del pensamiento que abarca todos los saberes sociales y que se define tanto en su sentido (modo de producción del sentido), como en su direccionalidad.

Por otra parte, en la década de los 70 surge con fuerza en los Estados Unidos la *Business Ethics*, conocida en el mundo europeo como la Ética de la Empresa. Esta nueva ética con características fundamentalistas se extendió por toda Europa, América Latina y Oriente, y sus principios estaban basados en la economía como una actividad capaz de generar mayor libertad y, por ende, mayor felicidad (Cortina, 2002). Los elementos definitorios de esta ética económica pueden apreciarse en la *Teoría de los sentimientos morales*, de Adam Smith. También se puntualizan en *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, de Weber.

Toda una amplia literatura actual en el ámbito de la economía indica, de alguna manera, que la visión del capitalismo anclado en la sociedad del conocimiento configura la cimentación de un nuevo sistema axiológico argumentado desde los cánones ético-religiosos de origen protestante.

De allí la importancia de observar las imbricaciones de este enclave relacional con la ética y la responsabilidad social en las relaciones laborales. Se trata de indagar en torno a un conjunto de elementos que marcan el interés de las fuerzas empresariales económicas y los trabajadores, que se sustentan cada vez más –en medio de un engranaje caótico- en el dominio mundial de los mercados.

El impacto de estos nuevos hitos configurativos en el ordenamiento social abre perspectivas de orden tensional orientadas a repensar los alcances de una nueva ética basada en los imperativos de la convivencia y la paz, por una parte; y por otra, impulsar la visión de un desarrollo humano ecológico-integrador y armónico contextualizado por la multiculturalidad, el pluralismo político, la justicia social y la democracia.

### **2.3.1.- Fundamentos genealógicos de la ética**

Etimológicamente, la palabra ética viene del griego *ethos*, que significa costumbre, con lo que se puede inferir que trata del estudio de las costumbres y los hábitos que conforman ciertos principios. Muchos autores la catalogan como la ciencia de los actos humanos, ya que está más cercana a la orientación de los actos u obras. Otros la llaman ciencia de la voluntad. Algunos creen que puede ser entendida como la ciencia de los principios constituidos de la vida moral.

Todos estos preceptos nos llevan a la misma conclusión: que la ética estudia el desarrollo de la libre voluntad del hombre sin perjudicar al prójimo; es decir, que se relaciona con la realización del hombre como persona. Ramos (2000), define la ética como “el respeto a las normas y a los demás” (p. 66). La existencia de las normas siempre ha afectado a los sujetos sociales. Desde pequeños, los individuos se encuentran bajo el imperativo de normas y principios que rigen la convivencia social. Somos afectados por ellas, ya sea como consejos u obligaciones de estricto cumplimiento.

En todo caso, la norma es el principio clave de la ley y toda sociedad se organiza con base en reglas de ordenamiento legal que definen y orientan la conducta humana en su conjunto. En la medida en que las normas existen en la conciencia de cada uno, esto provoca que existan diferentes puntos de vista y, por ende, problemas en el momento de considerar las diferentes respuestas existenciales que ejercen las personas frente a ellas.

Por ello, la ética juega un papel importante. Ya que, a diferencia de muchas otras ciencias, esta es mucho más aplicable a nuestras vidas. Desde este aspecto, su contenido práctico-técnico es propio del resultado de nuestras propias costumbres y de cómo nos comportamos. Desde este contexto, se perfecciona y contribuye a asegurar nuestra realización como personas, tomando en cuenta que a los fines vale la pena proseguir y en qué condiciones vale la pena proseguirlos (Durant, 1980).

En su origen, la ética aparece subordinada a la política (ética individual y ética social). En efecto, el hombre griego de la época sentía la polis como inmediatamente incardinada en la naturaleza. En Aristóteles, la moral forma parte de la ciencia de la política, porque la vida individual solo puede cumplirse dentro de la polis (interpretando: lo que en realidad pretendía decir era que lo que sustenta el bien particular es el bien común), y determinada por ella; incluso eleva la polis a la calidad de divino. En la doctrina aristotélica el fin de la ética y de la política son idénticos: la felicidad, que como "bien autosuficiente" no es un bien más entre otros, ni componente de algún estado de cosas. La felicidad es la suprema justificación de la vida del hombre.

Platón establecía que era la polis y no el individuo el sujeto de la moral. Es decir –planteaba– la virtud no puede ser alcanzada por el hombre, sino que el Estado lo debe orientar hacia fines morales (no por medio de la dialéctica, sino por la persuasión).

La ética de Kant es de un individualismo radical, pues no presupone exigencias transpersonales, sino que busca el deber de perfección propia: "Nunca puede ser un deber para mí cumplir la perfección de los otros". Kant sustituye la moral del bien y de la felicidad por una moral del puro deber y de la conciencia individual.

Para Hegel, el espíritu subjetivo, una vez en libertad de su vinculación a la vida natural, se realiza como espíritu objetivo en tres momentos: derecho, ya que la libertad se realiza hacia afuera; moralidad, es decir, el bien se realiza en el mundo; y la eticidad, que se realiza a su vez en tres momentos: familia, sociedad y Estado, siendo este último, según él, el sujeto supremo de la eticidad. Probablemente haya querido decir que el Estado "es" sujeto de eticidad, Estado de justicia, Estado ético.

En resumen, el origen la ética se tropieza subordinada a la política, tanto desde la visión individual como de la social. Sin embargo, la ética social está sobre la ética individual, ya que la ética individual se abre a la ética social por cuanto esta misma la determina.

El objeto material de la ética son los actos humanos (desde el punto de vista del bien), libres y deliberados, debido a que determinan el carácter (modo de ser adquirido por há-

bito y, por lo tanto, determinantes de nuestras vidas], sin embargo, dichos eventos están referidos a los *actus hominis y humanis*, pero no a los *primo primi*, ya que al ser provocados por causas naturales son ajenos a la ética. Desde esta perspectiva, Santo Tomás distingue los actos de voluntad respecto al fin –que tienden al fin en cuanto tal- y los relativos al medio –aquellos que son por decisión de los medios, o de consejo o deliberación, complacencia o deleite o por razón o voluntad-. Estos actos, sin embargo, serán válidos cuando la voluntad proceda reflexivamente.

En este mismo orden, López (2002), subraya:

La ética, como principio universal, va dirigida a todos los seres humanos. “Hay una ética sacada de naturaleza humana y la naturaleza humana es una sola”. Todos tenemos la misma naturaleza y todos tenemos valores morales, pero según las circunstancias particulares de cada quien, se aplican distintivamente (p. 5).

Entonces, estará bien decir problema ético o problema moral, pues para muchas personas es lo mismo. Siendo así, se tiene que tener en cuenta que la moral es una derivación de la ética y que esta varía dependiendo de factores externos; pero la ética como parte de la filosofía sigue con sus bases uniformes a lo largo de la historia, inculcando principios y valores que orientan a personas y sociedades; entonces decimos que una persona es ética cuando sigue o se orienta por principios y convicciones.

La moral, si se puede decir, es más aterrizada a la realidad y a la vida en concreto, expresada en costumbres, hábitos y valores; si una persona actúa bajo estos preceptos es considerada como moral. Pero se puede ser moral mas no ético: alguien puede seguir sus costumbres y se le consideraría moral y no necesariamente una persona ética que obedece a principios.

Ahora bien, ¿cuál sería el objeto de esta ciencia?, pues bien, su objeto es la moralidad de la acción en la relación con el deber que se debe cumplir, ya que descubre en la realidad o en la conciencia el hecho moral elemental y el deber para explicarlo. En otras palabras, más castizas, la ética no es más que el intento racional de averiguar cómo vivir mejor, y su objeto es darnos las pautas dentro de nuestra libertad para así conseguirlo.

Vale la pena destacar que debido a que la ética no proporciona una lista o un conjunto de reglas a seguir para cada una de las situaciones que se presentan en el transcurrir diario de la vida, la conducta humana debe apegarse única y exclusivamente a las bases del actuar ético. Esto supone el actuar con inteligencia y ser conscientes de cómo las actuaciones pueden perjudicar a los demás. O sea, habrá que tomar en cuenta los intereses de terceros.

Pero cómo se llega, o más bien, ¿cómo se discierne entre lo que es correcto o incorrecto? La ética proporciona un conjunto de principios fundamentales, cuya finalidad es esclarecer la pregunta anterior. Estos principios son: solidaridad; equidad o imparcialidad; eficiencia; abstenerse de elegir dañar a un ser humano; la responsabilidad del papel que hay que desempeñar; aceptación de efectos colaterales; y cooperación en la inmoralidad. De los principios mencionados, pueden destacarse los siguientes:

### 2.3.2.- El principio de solidaridad

La palabra solidaridad ha recuperado popularidad y es muy común escucharla en muchas esferas sociales. Es una palabra indudablemente positiva, que revela un interés casi universal por el bien del prójimo. "La palabra solidaridad proviene del sustantivo latín *soliditas*, que expresa la realidad homogénea de algo físicamente entero, unido, compacto, cuyas partes integrantes son de igual naturaleza" (Villapalos, 1974, p. 15).

En este mismo orden de ideas, Tischner J. (1983), se pregunta:

¿Qué significa ser solidarios? Significa compartir la carga de los demás. Ningún hombre es una isla. Estamos unidos, incluso cuando no somos conscientes de esa unidad. Nos une el paisaje, nos unen la carne y la sangre, nos unen el trabajo y la lengua que hablamos. Sin embargo, no siempre nos damos cuenta de esos vínculos. Cuando nace la solidaridad se despierta la conciencia, y aparecen entonces el lenguaje y la palabra. En ese instante sale a la luz todo lo que antes estaba escondido. Lo que nos une se hace visible para todos. Y entonces el hombre carga sus espaldas con el peso del otro. La solidaridad habla, llama, grita, afronta el sacrificio. Entonces la carga del prójimo se hace a menudo más grande que la nuestra (p.10).

Se podría imputar el resurgimiento casi global del sentir solidario, a la conciencia cada vez más generalizada de una realidad internacional conjunta, de un destino universal, de una unión más cercana entre todas las personas y todos los países, dentro del fenómeno mundial de la globalización. Esta realidad ha sido casi tan criticada como aplaudida en todas sus manifestaciones. Buena o mala, la globalización es una realidad actual, verdadera y tangible.

Como seres humanos de naturaleza sociable, se tiene la obligación moral de promover el bienestar de todos los seres humanos, y no solo del propio. Hay que dejar de lado el egocentrismo que impulsa a sobresalir sin importar el prójimo.

### 2.3.3.- El principio de la equidad o imparcialidad

El Real Diccionario de la Lengua Española (1992), define la equidad como la “bondadosa templanza habitual; propensión a dejarse guiar, o a fallar, por el sentimiento del deber o de la conciencia, más bien que por las prescripciones rigurosas de la justicia o por el texto terminante de la ley” (p.236). Otra acepción la percibe como “justicia natural por oposición a la letra de la ley positiva”. Por lo tanto, dentro de la definición de este principio, encontramos referencias a lo justo, a la justicia. Sin embargo, justicia y equidad son conceptos distintos.

La justicia es universal, pero no siempre puede tomar en cuenta los casos concretos en su aplicación. Al tener como referencia la ley como medida de la justicia, la equidad estaría ahí para corregir la omisión o el error producido o la aplicación rigorista de la misma. Equidad también es lo justo, y ambas, equidad y justicia, no son incompatibles sino complementarias.

### 2.3.4.- El principio de eficiencia

Eficiencia es la “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”. Es eficiente el “Competente, que rinde en su actividad”. «Junto con ellos, abandonó el edificio la eficiente enfermera» (Velasco Regina, 1987). Aunque es frecuente, no se recomienda el empleo de este adjetivo aplicado a cosas. En este sentido, en el principio de eficiencia, el actor estratégico hará un uso dosificado de sus recursos en cada evento del juego interactivo, lo cual ocurrirá en función de la aplicación de recursos por parte del otro.

## 2.4.- Sobre el principio de la responsabilidad

Responsabilidad es considerada como “deuda, obligación de reparar o satisfacer, por sí o por otro, a consecuencia de delito, de una culpa o de otra causa legal”. También puede entenderse como “cargo u obligación moral que resulta para uno del posible yerro en cosa o asunto determinado”. En Derecho, significa “capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente” (Diccionario de la Real Academia Española, 1992).

En el plano moral se identifica con la trasgresión de una obligación ética. En el plano jurídico, lleva aparejada la sanción de reparar el mal causado a otro o a la sociedad. El perjuicio es el fundamento de la responsabilidad jurídica, y puede consistir en una ofensa a la sociedad o en un daño de carácter privado; de allí la diferencia entre responsabilidad

penal y responsabilidad civil. Ambas pueden acumularse o producirse independientemente, dependiendo de cada caso.

En síntesis, el principio de la responsabilidad se traduce en que las personas deben asumir las consecuencias de sus conductas. En determinadas circunstancias, implica asumir la consecuencia de actos de terceros. Para el Derecho Civil, consiste en la obligación de indemnizar el daño causado a otro, sea a consecuencia de la comisión de un delito o cuasidelito civil, sea por el incumplimiento o el cumplimiento imperfecto o retardado de una obligación contractual, sea por no haber cumplido una obligación legal de carácter civil.

En el ámbito penal, "responsabilidad es el deber de jurídico que incumbe al individuo imputable de dar cuenta del hecho realizado y de sufrir sus consecuencias jurídicas" (Beneito, 2002, p. 58). Se traduce en la aplicación de la pena prevista por la ley para la conducta en que incurre el delincuente.

Aplicada al campo administrativo, se habla de responsabilidad funcionaria o administrativa, la que repercute en el empleo o cargo público del infractor, trayendo aparejada una sanción que irá desde la simple censura o amonestación, hasta la destitución. En el ámbito profesional, la responsabilidad se proyecta en la carrera, profesión u oficio del que incurre en el hecho que la genera.

La responsabilidad política comprenderá el conjunto de consecuencias que trascienden a las tareas de conducción del interés general en relación con los titulares de los órganos del poder público.

De todo lo expresado anteriormente, se deduce que las responsabilidades van ligadas a la capacidad, compromiso, circunstancias y roles específicos que ejercen los individuos en el ejercicio de la ciudadanía.

## **2.5.- El ideario de responsabilidad social empresarial**

El despliegue de concepciones sobre los sistemas axiológicos que marcan pauta en la dinámica de las organizaciones empresariales y que revelan la necesidad de atender no solo en términos del ideario ético minimalista (Cortina, 1998), las expectativas de los actores sociales que se vinculan con la responsabilización, indica con asertividad un reclamo expreso a las teorías administrativas en las cuales se basa la operatividad de la empresa.

Es en este campo, en el cual la necesidad de formalización de los esquemas conceptuales aparece con reciedumbre, es la exigencia de revisión del sistema teórico en lo



atinente a la idea de ética empresarial y a la responsabilidad como estamento categorial base para configurar un discurso no solo explicativo sino de aplicación, cuyo fundamento tenga alcance en las consideraciones de los actores del campo empresarial como personas humanas fuertemente vinculadas con el entorno socioambiental en el cual se mueve la empresa.

El planteamiento precedente adquiere eco en los criterios sostenidos por autores como Jarrín (2008) y Guédez (2008). Este último, al referirse a la idea fuerza de ser confiable, expresa que las organizaciones empresariales "...además de generar riquezas, ... deben favorecer el enriquecimiento de la sociedad"; es decir, no solo es el ritornelo de acumulación de bienes lo que marca la relación empresa-sociedad, sino que es la generación de un estado de consciencia cuyas implicaciones trasciendan los límites de la responsabilidad de la empresa con sus trabajadores y se desplace hacia evidencias más visibles del compromiso contenido en la visión de empresa responsable.

No se trata aquí de promover nuevos constructos para interpretar la responsabilidad social empresarial o echar tinta al discurso para generar la confusión; es más bien impulsar el esfuerzo más allá del concepto desde el concepto mismo. La responsabilidad social empresarial connota, entonces, tanto los intereses colectivos de los miembros de la organización, así como los intereses del colectivo que hace vida en el entorno empresarial. Destacan allí los elementos relacionados con el ámbito cultural y su contextualidad.

Las implicaciones conceptuales de la responsabilidad social empresarial toman ribetes de complejidad en tanto su contenido expresa una profunda imbricación con lo humano, de modo que en esencia es constitutivamente ética (Camps, 2005). Por ello, la consideración de la empresa como un sistema que articula lo social y lo humano implica rendición de cuentas sobre su quehacer. El componente derivado de las consideraciones sociales de la organización empresarial hace ver, entonces, el alcance de la interdependencia empresa-sociedad, en la cual la racionalidad sustancial del término implica no solo responder al plano interno de la empresa, sino ir más allá de sus límites; esto es, transitar hacia el espacio en el cual la misma causa impacto transformador en lo socioambiental y político-cultural.

La acepción de la responsabilidad social empresarial, remite a la diferenciación entre ética y moral, generando el replanteamiento del contenido propio de la expresión guía hacia una simbiosis entre lo restrictivo de la visión ética minimalista y la moralidad. Esto se evidencia en las ejecuciones o prácticas sociales de la empresa ante el reclamo normativo, para adentrarse en la ampliación de un constructo cuyo alcance delimite recursividad de los términos responsabilidad-social-empresarial.

La construcción lingüística, necesaria al giro de la racionalidad funcional hacia el lenguaje (López, 2009), requiere comprender el término empresarial; este, a decir de Guédez (2008), respecto a la noción que transporta el término empresarial, se orienta a reconocerla como:

Congregación de personas que se organizan para trabajar en función de la generación de determinados productos o particulares servicios. Esta acepción, sigue firmemente adosada al principio funcional del productivismo, pues endilga a la organización empresarial una vida próspera en la medida en que produzca "...valor con lo que ofrece, añadir valor a lo que hace, y enraizar valores a través de su manera de proceder" (p. 97).

Como puede verse, la visión del autor citado coloca la expresión responsabilidad social empresarial en el marco del dictamen del capitalismo de raigambre neoliberal. Por lo tanto, no son las competencias humanas ni los intereses o interacciones relacionales los elementos categoriales que definen la expresión en discusión, sino que es la consideración del carácter orgánico de la empresa, en conjunción con el carácter humano de las personas que la mueven; allí estriba la simbiosis empresa-ser humano-sociedad-ambiente, para lograr la trascendencia en el contenido y alcance de la expresión responsabilidad social empresarial, que en concordancia con Adorno (op. cit), va más allá del concepto desde el concepto mismo.

En consecuencia, desde la perspectiva del discurso investigativo, se abre una nueva concepción de la expresión responsabilidad social empresarial, cuyo núcleo esencial se afinca en la relación ética de la empresa con la puesta en práctica de la rendición de cuentas respecto al quehacer de la empresa hacia sus componentes internos y externos. Igualmente, en la incorporación del sentido humano de las personas, en tanto entidades biológicas que piensan, se comunican, sienten, se emocionan y aman. Es entonces considerar no solo el aparato productivo empresarial, sino el respeto por la dinámica del entorno y en este, el respeto por las personas en tanto seres humanos.

Se puede considerar aquí lo expuesto por De la Garza (2006, p. 123), en cuanto a que el conocimiento y la acción se construyen en un espacio de posibilidades que se articulan en procesos de diferentes temporalidades y subjetividades, en la dialéctica conocer -sentir - accionar.

Las implicaciones de la concepción señalada ubican la consideración de la responsabilidad social como eje temático clave para lograr la valoración de orden subjetivo de diversos aspectos: cognitivo, valorativo, razonamiento cotidiano, sentimental y estético, los cuales

convergen en una configuración que rescata el poder de la subjetivación (De La Garza, 2006).

Las perspectivas de la responsabilidad social empresarial, como aproximación, suponen una composición compleja en la interacción de los dominios éticos, responsabilidad social empresarial y relaciones laborales. La conjunción de ellos es, desde el seno de la investigación, la fuente potencialmente generadora de la nueva visión de la responsabilidad social empresarial en el marco de las relaciones laborales en el mundo globalizado.

Ante este escenario global, las nuevas modalidades de gestión apuntan hacia formas innovadoras asociadas a la consideración del sentido humano del trabajador, la arista de complejidad interna de la empresa, la dinámica compleja del entorno social y las expectativas sobre sustentabilidad ambiental. Esta visión desarraiga las nociones tradicionales de ética, responsabilidad social y relaciones laborales de viejo cuño, que las sostenía como imperativos conceptuales tradicionalmente empleados para explicar el fenómeno sociolaboral.

La responsabilidad social tiene –en este contexto de la nueva cosmovisión sociolaboral– un fuerte contenido en todos los ámbitos, dado que cada vez más los especialistas del tema la consideran como una propuesta integradora del bienestar y la calidad de vida del hombre; es decir, el sentido humano en relación con la dinámica del campo laboral. Aún más, la noción de responsabilidad social es constitutiva a una nueva dimensión humana de las relaciones laborales y su vinculación con el espacio sistema-mundo.

Las empresas modernas en un mundo globalizado como el de hoy deben reconocer que tienen responsabilidades y que las mismas van más allá de simplemente cumplir con la ley, maximizar el retorno hacia los accionistas o hacer filantropía; es decir, no deben referir su aceptación de responsabilizarse al simple acto moral del cumplimiento de la ley.

Por otra parte, si bien el objetivo de la empresa es aumentar el valor para sus accionistas, hoy no es realista pensar en la creación de valor en el largo plazo sin promover una relación activa con los públicos interesados, un proceso que crea un contexto dinámico de interacción, respeto mutuo, solidaridad, diálogo y cambio. Ciertamente, la responsabilidad debe verse como una inversión y, en este caso, debe esperarse el llamado retorno de inversión.

Respecto a la responsabilidad gestada desde la interacción empresa-medio externo, cabe señalar que la sociedad actual requiere compañías que reconozcan que las operaciones de todos los días impactan los entornos humanos y ambientales en las que actúan, y que es en la gestión de esos impactos donde recae su responsabilidad social.

Es de interés para la empresa ser consciente de las consecuencias de sus operaciones para disminuir costos y manejar riesgos. Los entornos naturales saludables que tienen capacidad de renovarse, y los recursos humanos sobresalientes, educados, sanos, y motivados, son la base que asegura la continuidad de la producción y el éxito de la empresa moderna.

Desde este ámbito, definir la RSE significa: "El compromiso de la empresa para contribuir en el desarrollo económico sostenido trabajando con, empleados, sus familias, la comunidad local y toda la sociedad para mejorar la calidad de vida" (Holliday, Schmidheiny y Watts, 2002, p. 103).

Por su parte, Cortina (2003, p. 5), refiere lo siguiente:

La responsabilidad social va más dirigida a lo que llamaríamos el interés universalizable. No se trata de optar por una ética desinteresada, sino que se trata de una ética del interés universalizable, es decir, del interés de todos los afectados por la empresa. Por tanto, la responsabilidad social se distinguiría del derecho y también de la filantropía.

Desde el planteamiento de Cortina, se está en acuerdo con el alcance de los fines del quehacer empresarial, los cuales llevan implícito que toda actividad se legitima socialmente por perseguir un bien interno, una meta. Esta meta puede tomar dos variantes expresas:

- Maximizar el beneficio económico (Friedman, 1970).
- Aumentar el beneficio para el accionista y, además, cumplir la ley; economía y ley serían, por lo tanto, las dos claves del mundo empresarial.

Frente a este cerco prescriptivo, hay la posibilidad de tener una tercera opción, que viene practicándose desde hace muchas décadas y es la que visualiza a la empresa como el organismo que tiene que satisfacer necesidades humanas, asumiendo su responsabilidad social corporativa mediante la obtención del beneficio. El beneficio sería, pues, un mecanismo para realizar esa meta de la empresa.

Dado que la concepción de responsabilidad social en estas cosmovisiones que pueden signarse como tradicionales, se ve distorsionada por el sentido economicista de la acción empresarial, podemos advertir, en concordancia con Cortina (2003), en un primer espacio para la reconstrucción del contenido asociado al término, que la responsabilidad social consiste en:

Asumir voluntariamente las consecuencias de la empresa en el medio social y en el medio ambiente. Por tanto, va más allá de lo que exige el derecho. Esto se ve claramente en el inglés, con la distinción entre *accountability* y *responsibility*, ya que no se trata solo de dar cuentas, que es lo que exige el derecho, sino de asumir una responsabilidad que no se exige legalmente, sino que la empresa asume voluntariamente y, por tanto, va más allá del propio derecho (p. 5).

Al respecto, otros teóricos comentan que “la responsabilidad es distinta de la sujeción a la prestación de cuentas—*accountability*—. Aunque ambas compartan la implicación de pena, la sujeción a la prestación de cuentas es, esencialmente, externa a la persona o a la empresa” (Thiry-Cherques, 2003, p. 2).

En este sentido, el concepto de responsabilidad manejado por el Thiry-Cherques en su documento “Responsabilidad moral e identidad empresarial”, parte del punto donde las empresas están siendo interpeladas en su responsabilidad, ya que se ha comprobado que hay una serie de equívocos con respecto a la economía y los efectos sobre la sociedad. Se les está responsabilizando por la indiferencia e imprudencia que nos han llevado a una situación de riesgo físico y espiritual. La corrección que se vislumbra hasta el momento es integrar la responsabilidad social al conformar la nueva identidad de las empresas.

Bajo esta nueva perspectiva, la responsabilidad la vamos a entender como la obligación de responder (Mardones, 2004). De allí que la responsabilidad social comprenda el deber de personas, grupos e instituciones con relación a la sociedad como un todo; o sea, con relación a todas las personas, todos los grupos y todas las instituciones. La responsabilidad es lo que nos hace sujetos y objetos de la ética, del derecho, de las ideologías, y si queremos, de la fe. Es lo que nos torna posibles de sanción, de castigo, de reprobación y de culpa.

Cabe destacar que entre los objetivos de la investigación se hace alusión a la responsabilidad social, sin dejar de mencionar que la empresa tiene otros tipos de responsabilidades como: legal, institucional, religiosa y moral. Sin embargo, todas ellas tienen la misma raíz: *spondere*, que quiere decir promesa. *Re-spondere*, que socialmente significa cumplir con el compromiso mutuo entre el agente y la sociedad; es cumplir con una obligación mutua, es decir, simbiótica.

La última diferencia por tratar es la que separa la responsabilidad social de la ética, debido a que la ética trasciende en mucho a la responsabilidad. La ciencia de la ética

opera sobre dos pilares: uno teórico (determinar los fundamentos de la moral), y el otro, práctico (aplicación de los fundamentos).

En resumen: la responsabilidad social es solo un segmento de las obligaciones éticas. Ser moralmente responsable es cuidar que el output de la empresa no repercuta negativamente sobre los seres humanos participantes de la organización empresarial, incluyendo a las personas que allí trabajan. Eso comprende a cada ser humano y a la humanidad como un todo. Retomaremos este último punto, ya que Levinas (1998), maneja el concepto de responsabilidad partiendo desde la posición que es el otro quien se nos revela.

En cuanto a la responsabilidad de la persona como sujeto moral que realiza la ética, es pertinente mencionar que en el marco institucional hay tres elementos que no se nos deben escapar –sin olvidar que en última instancia se es moralmente responsable a nivel personal:

- Específicos aspectos coaccionantes de la iniciativa personal.
- Una expresión de corresponsabilidad que puede tener efectos paradójicamente contrapuestos: diluir la responsabilidad personal; por otro lado, aumentarla, poniéndola a la medida de los grandes retos que solo desde las instituciones y su inherente corresponsabilidad se pueden afrontar.
- Específicas y variadas conexiones, según los casos, con la dinámica política de la sociedad (Etxeberria, 2002, p. 180).

Como menciona Etxeberria en su libro *Ética de las profesiones* (2002), él parte de la base que en la ética de la solidaridad se revela el sentido pleno de la justicia y se afirma el deber de ayuda positiva al otro necesitado. Entiende como solidaridad extragrupal o abierta aquella que se define por los siguientes rasgos:

- Es solidaridad dirigida a todo el ser humano (totalidad en profundidad), y a todos los seres humanos (totalidad en amplitud). Es decir, ningún ser humano me es ajeno.
- Es solidaridad que se expresa en el marco de la igualdad, es decir, solidaridad que asume la justicia con todo lo que ella implica: obligatoriedad, horizonte de igualdad, perspectiva estructural.
- Es solidaridad que se abre a todos desde la perspectiva de los menos favorecidos. En realidad, se define por su compromiso respecto al amenazado, no se define por su imparcialidad, sino por su “parcialidad” por el débil y oprimido.

Sin embargo, hay que ser conscientes de sus riesgos:

- Creernos secretamente superiores.
- Ayudar desde el horizonte de nuestros propios objetivos y valoraciones, sin estar abiertos a los del otro.
- Ser los únicos sujetos ante unos “objetos” que reciben nuestras atenciones.

Para evitar estos riesgos es fundamental:

- Que la solidaridad se viva en el marco del paradigma moral que sintetiza las tres dimensiones aparecidas hasta ahora: justicia-solidaridad-autonomía; que la justicia marque el mínimo moral prioritario y universalizable, garantizando que la solidaridad sea auténtica; que la solidaridad, por su parte, revele el sentido último de la justicia y que la autonomía exprese la madurez moral.
- Que se tenga una fuerte conciencia de nuestra independencia mutua y del amplio abanico de necesidades, posibilidades y derechos en el que todos podemos vivir nuestro papel de dar y recibir.

Hay que vivir la solidaridad no como pura iniciativa, sino como secreta obediencia a la “extraña autoridad desarmada” del otro que me interpela (Levitas, 1998).

En fin, la responsabilidad es la estructura esencial y fundamentación de la libertad. Es desde aquí desde donde las personas, de manera individual –aunque actúen en el marco institucional - podrán y deberán tomar una posición personal. Junto con los dirigentes de las empresas –grado e influencia de la corresponsabilidad -, podrán interpelar a las personas necesitadas de la comunidad y sociedad –clientes finales, trabajadores, accionistas, proveedores, entre otros - en las cuales se encuentre inmersa la empresa misma o forme parte de su entorno inmediato.

Así, el ser humano –como participante de una empresa- deberá evitar la neutralidad y actuar en cada interpelación, tomando en cuenta todos los efectos que sus acciones conllevan en los diferentes contextos.

Las relaciones laborales constituyen un aspecto específico de las relaciones sociales que se producen en el seno de las organizaciones o empresas, tanto públicas como privadas. Estas relaciones se establecen entre personas que laboran en una misma organización

y se rigen por normas, principios, políticas y costumbres que definen las pautas entre empresa y trabajador, directivos y empleados y compañeros de trabajo.

Desde esta perspectiva, el concepto de sistema de relaciones laborales, derivado de la racionalidad instrumental positiva (noción de relaciones industriales), parte en principio de normativizar “los valores básicos, las leyes, las instituciones y las practicas organizacionales que rigen las relaciones de empleo” (Dunlop, 1958, p. 89). Posteriormente, con la teoría de Foucault (1997), y en el posestructuralismo, se criticó la noción de sistema para proponer la de rejilla o constelación, para dar cuenta de las relaciones menos duras que las sistémicas. Se tomaba así en cuenta las discontinuidades, dispersiones, contradicciones, relaciones duras (causa – efecto) junto con laxas (impresiones, ilustraciones).

Por otra parte, sostiene De la Garza (1998), que:

Las relaciones laborales son: “el conjunto de valores básicos, las leyes, las instituciones y las prácticas organizacionales que rigen las relaciones de empleo”. Indica, además, que el centro de las relaciones laborales lo constituye la negociación colectiva, la cual puede ser analizada en tres niveles: a) el estratégico: objetivos, estructuras y estrategias de sindicatos; b) el funcional, proceso propiamente de negociación colectiva, que implica un marco jurídico laboral, instituciones y procedimientos, así como costumbres y tradiciones; y c) el lugar de trabajo, orientado a definir cómo se traducen las relaciones laborales y la negociación colectiva en el lugar de trabajo (p. 157).

Desde esta perspectiva, las hoy llamadas viejas relaciones laborales (industriales), llegaron a las sociedades latinoamericanas con importantes logros que conforman un patrimonio para quienes accedieron a sus beneficios (Lucena, 1998). Este arribo no fue un proceso sin contratiempos. Sin embargo, existen tesis que reconocen que luego de confrontaciones se alcanzó la conformación de un compromiso histórico, que finalmente se materializó con el reconocimiento de los sindicatos y de las negociaciones colectivas, las que gradualmente permitieron el mejoramiento de las condiciones de trabajo (socio-laborales); allí, el papel de la intervención de los estados fue determinante.

Esta concepción funcionalista de sistema de relaciones laborales (industriales), tiene detrás la aparición del capitalismo organizado, vinculado al estado interventor benefactor, que pretendió aprisionar el conflicto interclasista en normatividades sancionadas por la ley y canalizadas por medio de instituciones mediadoras (Hyman, 2001). Todo esto ha sido parte de la realidad de las relaciones entre el capital y el trabajo en el siglo XX.



En síntesis, en el enfoque funcionalista, la relación capital - trabajo va del lugar de trabajo a la negociación colectiva formal, a las relaciones estatales y al movimiento sindical - obrero. Sin embargo, considerar estos elementos relacionados hoy con un sistema es poco realista. Se trataría, en todo caso, de un sistema lleno de contradicciones, incoherencias, cambios asincrónicos y discontinuidades. Sería como un sistema poco útil para dar cuenta de sus dinamismos, y tenderíamos -con esa concepción- a dar preferencia al análisis de lo normativo sobre lo real, tal como ocurre hoy en el mundo social - laboral

En este sentido, como señala De la Garza (2008), han surgido nuevas realidades laborales, desde la década de los ochenta, afianzadas bajo los esquemas de la reestructuración productiva. En concordancia con este planteamiento, se tienen los criterios de Abramo y Montero (2000), quienes afirman que la reestructuración está cargada en lo tecnológico, organizacional, en flexibilidad laboral, en las características de la mano de obra y posteriormente en encadenamientos productivos; todo eso vinculado con la apertura de las economías.

Ante estas nuevas condiciones, las teorías en boga en los años setenta resultaban restrictivas y limitadas para confrontar la necesidad explicativa sobre la especificidad del fenómeno de las relaciones laborales y, más aún, para dar cuenta de su alcance.

En este plano, el eje teórico referencial, representado por las llamadas teorías de la dependencia, mostraba dificultades para articular los componentes conceptuales inherentes al problema, revelando sistemas incompletos para explicitar los nuevos fenómenos implicados en la dinámica laboral. Mostraban solo categorías generales como: explotación (lucha de clases y excedentes o plusvalía relativa o absoluta, cuando eran de inspiración marxista), o deterioro de los términos del intercambio por importación de tecnología, cuando el sistema teórico explicativo se inspiraba en el estructuralismo. La sola dependencia con respecto de la tecnología del nuevo capital extranjero productivo no era suficiente para entender sus efectos sobre el trabajo y los mercados de trabajo.

Por ello, es importante un giro hacia nuevos marcos referenciales, especialmente hacia aquellos coligados con el amplio espacio de discusión teórico en el cual se hacen visibles: el nuevo institucionalismo en economía, las teorías de la regulación, las neoschumpeterianas, las de la especialización flexible, del gobierno electrónico, de las cadenas globales y del aprendizaje tecnológico.

Estas teorías tuvieron como peculiaridades su debate con las teorías neoclásicas. A pesar de ser teorías económicas, no dejaban de incorporar en la reflexión el espacio del proceso productivo en la tradición de la sociología del trabajo europeo. No obstante la

amplia gama de enfoques, la noción de responsabilidad social empresarial se mantiene velada en el plano del reconocimiento que le corresponde como componente relevante de las relaciones laborales (De la Garza, 2008).

## **2.6.- La dimensión ética en las relaciones laborales**

Los cambios en la organización del trabajo se han visto obstaculizados o facilitados según el tipo de relaciones laborales prevalecientes en la empresa o sector. La tendencia general parece apuntar hacia una descentralización de las relaciones laborales y una mayor flexibilidad en el uso de la mano de obra. Sin embargo, la actitud de los sindicatos o la vigencia de una legislación supuestamente protectora de distintos aspectos de la vida laboral pueden constituir serios impedimentos a los cambios que se pretende implementar.

Las experiencias de diversos países parecen corroborar la hipótesis de que se han producido cambios en el actor dominante y en los niveles de interacción. En cuanto al primer aspecto se ha observado, con algunas excepciones, una declinación en la sindicalización, así como en la influencia de los sindicatos. También la conflictividad de las relaciones laborales ha decrecido. Esto ha implicado una reversión de la tendencia vigente desde la Segunda Guerra Mundial, donde los sindicatos actuaban como factor dominante en relaciones laborales que mostraban al management reaccionando a las demandas y presiones de las organizaciones gremiales, que gozaban entonces de considerable influencia y poder.

Los empleadores han modificado su actitud y constituyen hoy una fuerza que está cambiando el carácter de las relaciones laborales, mediante políticas de recursos humanos que procuran dar una más activa participación a los trabajadores en forma individual. El cambio en los niveles de interacción no resulta independiente de los restantes cambios analizados. El uso flexible de la mano de obra, los mecanismos de consulta y participación de los trabajadores, la organización de consejos de trabajo, han implicado la necesidad de descentralización en las relaciones laborales que tienden cada vez más a llevarse a cabo al nivel de la empresa o la planta.

Durante la década de los 80 surgió un nuevo modelo de empresa, cuya emergencia no estaba prevista ni por los teóricos, ni por los administradores. Ese modelo, que respondía al enfoque neoliberal, también conocido por muchos investigadores como flexible, transporta hasta el extremo una tendencia espontánea de la organización capitalista del trabajo: la disociación entre la eficacia y la justicia social. Este modelo conduce a la necesidad de discernir los valores morales que inspiran las cambiantes situaciones históricas de esta nueva época societal. En fin, compromete a las empresas, los sindicatos y al Estado

a esforzarse por aplicar una dimensión ética al mundo de las relaciones laborales, con el fin de garantizar entornos laborales apropiados a las necesidades y derechos de los trabajadores. Se trata, en consecuencia, de impulsar sinérgicamente los principios de la Responsabilidad Social.

El contexto en que estas iniciativas se promueven –en el encuadre de las tendencias de globalización planetaria- continúa siendo la lucha por el progreso económico y el bienestar social. Estos singulares compromisos abren paso a nuevos imperativos éticos (sociales), enmarcados en un nuevo “gran compromiso” de la sociedad en la lucha por el desarrollo económico (Lipietz, 1997).

Así mismo, Montero (1997), argumenta:

Estamos viviendo un periodo de redefinición de la correlación de fuerzas entre capital y trabajo que está transformando los principios éticos que sustentan, mal o bien, el edificio de la producción del modelo sustitutivo. Por ética entiendo las formas aceptadas de hacer de una comunidad, las formas de legitimar dichas prácticas y los conocimientos que la sustentan (p.8)

Esto muestra que existen nuevas formas de organización del trabajo que desplazan a los viejos valores e introducen un nuevo tipo de relación entre las empresas y los trabajadores. De allí que se imponga, inexorablemente, la necesidad de conciliar los valores de la democracia, equidad, solidaridad y crecimiento. Esta conciliación, sin embargo, no puede lograrse únicamente mediante la aplicación de fórmulas tecnocráticas.

Desde una perspectiva general, vale decir que se requieren nuevos valores sociales que se interrelacionen con el componente ético-empresarial y que permitan atender, al menos, las siguientes necesidades:

- Relacionarse, más allá de lo que indique la Ley, directamente con la parte más cercana a la empresa, su personal, en el marco de la responsabilidad social.
- Instrumentar una auténtica reforma social integral, que parta de la profunda desarticulación que subsiste en la sociedad y de las distancias económicas que separan a los grupos sociales y los trabajadores.
- Abordar un enfoque integral del desarrollo económico, bajo las reglas de una nueva cultura de la solidaridad y responsabilidad social en el ámbito laboral (trabajadores), que incluya el reconocimiento de ellos como sujetos de derechos.

Estas necesidades constituyen el cuadro de acción que deben incorporar las organizaciones empresariales hoy en el contexto del nuevo modelo del capitalismo global-competitivo. Para ello, su política general en el plano de la ética y de responsabilidad social en las relaciones laborales debe asumir como valores fundamentales la defensa de la dignidad de las personas y el respeto de los derechos fundamentales de las masas de trabajadores incorporados a las empresas.

Por otra parte, la dimensión de la empresa en la sociedad del conocimiento debe identificarse con la justicia social, de tal manera que permanentemente transmita a los clientes, proveedores y trabajadores (internos-externos), un escenario confiable, flexible e innovador. Se trata, en consecuencia, de un sentido de responsabilidad social armónica e integrador que debe desarrollarse tomando en cuenta todos los factores que intervienen en la actividad económica corporativa.

Desde esta perspectiva, las nuevas relaciones - laborales simbolizadas en los hábitos o conductas naturales de la relación capital - trabajo deben desplazarse hacia una nueva racionalidad que incorpore elementos axiológicos distintos al pensamiento hegemónico del trabajo, para pasar a configurar una estructura que dé cuenta de las consideraciones atinentes a: el trabajador como persona humana, la seguridad integral del trabajador y el bienestar del medio laboral, la relación armónica con el contexto y el respeto y cuidado por ambiente.

La simbiosis derivada de esta última consideración apunta a dar visibilidad a un espacio de relevancia cuya cobertura efectivamente estará representada por un nuevo orden en las relaciones laborales, signado por la preconstitución de la ética y articulado hacia una dimensión diferenciada de la responsabilidad social empresarial. Si bien esto no ha ocurrido nítidamente en todos los lugares o ámbitos laborales, se comenzará a notar muy rápidamente, pues una clave posmoderna es la pérdida de capacidad de los sindicatos como garantes del trabajo y la defensa de una estabilidad laboral perdida. En lo referente al poder empresarial - político eso viene procurándose con sorprendente eficiencia.

En este mismo orden, dentro de lo que se denomina relaciones laborales, y como consecuencia del clima político de las luchas obreras para disminuir el tiempo de jornada, se impuso la escuela de las relaciones humanas fundada en una ética de la modernidad. Allí, la influencia de la tecnociencia como base legitimadora en la reestructuración de tareas se vio como el progresismo en su máxima expresión (Perdomo, 2007).

Sin embargo, ¿cómo ignorar que fueron los críticos de la Escuela de Frankfurt, como Marcuse, Benjamin, Habermas, Adorno y Horkheimer?, quienes vieron en el progreso una

racionalidad construida éticamente contra el hombre y sus valores trascendentales. Ya antes Nietzsche (1972), en *Genealogía de la moral*, había visto el nihilismo (negación de todos los valores) de esa modernidad, y como tal fue contestatario a ella. En *Así habló Zaratrustra* (2005), visualizó la llegada de lo que hoy es esa globalización con su terrible frase: "Dios ha muerto" (p. 11).

Acogido este planteamiento, resulta válido entender que esa ética emergente en el mundo laboral esta soportada en una naturaleza que supone cambios donde el trabajo, el papel de la organización y los servicios también mutaron con la llegada de nuevos paradigmas con los cuales se produce el conocimiento. Por lo tanto, una ética de las relaciones laborales (en la globalización) debe informar sobre el lugar donde los paradigmas del Taylorismo (cadenas de montaje donde al obrero se le responsabiliza de lo que hace en función de tiempos de fabricación) designan las claves de una gestión exitosa para la producción. Información que predifine un nuevo escenario, porque ese paradigma cambió cuando se observó que una tarea no refleja sólo aspectos de producción, tecnología y tiempos; sino hábitos de los trabajadores y garantía de apego a la empresa.

Aquí es donde las relaciones entre empresa y trabajadores necesita aclarar esta pregunta: ¿Por qué ciertos valores culturales son mejores para las relaciones laborales que otros? Y con ello se hace visible considerar los hábitos más vinculados con una determinada ética, susceptible de ser educada, para redefinir la calidad en las relaciones laborales.

En una discusión frontal sobre el concepto de ética, Rorty (2000), determina que prudencia, conveniencia y eficacia son aspectos de la no controversia. Esto, porque la ley y la moralidad surgen cuando aparece la controversia. En estos términos pudiéramos hablar de la posibilidad de una nueva ética del trabajo entre sujetos productores y no productores, en un mundo donde el trabajo tiene nuevas reglas. Ello, porque si nos situamos del lado de cualquiera de los actores del proceso productivo (dueños de medios e instrumentos de producción y dueños de la fuerza de trabajo), pareciera obvio que son las virtudes de tales sujetos y la posibilidad que ellos vean en los valores de esos términos, donde estaría la mayoría de las anomalías y obstáculos para el equilibrio deseable en sus relaciones que, de suyo, son complementarias.

En el mundo desarrollado es posible observar, cuando una empresa quiebra, las largas colas de gente organizándose para tratar de mantener abierto ese lugar de trabajo. Incluso ya los sindicatos no luchan tanto contra la empresa, sino evitando conflictos para que esta no cierre sus puertas. Por eso no es lo mismo el comportamiento global de una empresa con sus trabajadores en un ambiente sociopolítico dominado por la corrupción de sus dirigentes, que una donde al menos cierto espíritu de la ley se impone. Y tal como

lo dice Lyotard (1998), citando a Lewis Mumford: "No se puede decidir que el papel fundamental del saber es ser un elemento indispensable del funcionamiento de la sociedad y obrar en consecuencia adecuadamente, más que si se ha decidido que se trata de una máquina enorme" (p. 33).

## 2.7.- Implicaciones éticas de la responsabilidad social

Son varias las áreas en las cuales una empresa puede ser socialmente responsable. Las prácticas de responsabilidad social empresarial que se puedan llevar a cabo en el ambiente laboral, o respecto a las relaciones que en él se establecen, son generalmente las menos conocidas, pero no por ello menos importantes o menos significativas para el logro del éxito empresarial.

La responsabilidad social aplicada a las relaciones laborales tiene relación con todas aquellas políticas de recursos humanos existentes en una organización que afectan a los empleados y que abarcan temas tales como la organización de los recursos humanos, la planeación, los sistemas de recursos humanos utilizados, el desarrollo del personal y las relaciones con el mismo. Es decir, comprende una amplia gama de temas que van desde las tradicionales áreas de recursos humanos, tales como políticas de personal, beneficios, compensaciones, capacitación, entrenamiento, hasta una variedad de nuevos temas que han adquirido suma importancia en los últimos años como diversidad, pasantías, balance trabajo – tiempo libre, voluntariado, y todo tipo de planes y beneficios que se brinden al personal y sus familias.

En los últimos años, el interés de las empresas en que sus prácticas y políticas relativas al ambiente de trabajo sean bien vistas por los actuales y potenciales empleados, ha sido cada vez mayor a raíz de que este tipo de iniciativas son consideradas, hoy en día, grandes ventajas competitivas. Esta tendencia no es casual, dada la importancia que la responsabilidad social y sus beneficios tienen como valor agregado.

En lo que respecta al entorno laboral, la organización americana BSR, *Business for Social Responsibility* (2002), con base en una serie de estudios de casos, manifiesta que existe una relación directamente proporcional entre las prácticas de responsabilidad social empresarial en el ambiente de trabajo y el éxito corporativo.

Las principales conclusiones a las que llegan dichas investigaciones son las siguientes:

- Horario de trabajo flexible, semanas de trabajo con menor carga horaria, trabajo part-time y beneficios para el empleado y su familia tienen efectos positivos en los resultados de la empresa.

- Un buen lugar para trabajar permite lograr productos y servicios de mayor calidad.
- Las empresas que se ocupan de brindar a sus empleados un buen ambiente de trabajo tienen menores índices de rotación de personal.
- La responsabilidad social empresarial aplicada a los empleados y su lugar de trabajo incrementa la productividad de los mismos. Contar con horarios de trabajo flexibles tiene efectos positivos en la productividad, en reducir las ausencias y en el estrés. Es así que varias compañías invierten en programas de trabajo-tiempo libre con el objetivo de mejorar la satisfacción y productividad de los empleados.

La responsabilidad social empresarial promueve el compromiso y la lealtad de los empleados. Varios estudios demuestran el valor que los empleados dan a las compañías en las que hay un buen ambiente de trabajo.

Una investigación realizada por Financial Group (2001), muestra que el 66% de los trabajadores norteamericanos de pequeñas y medianas empresas tienden a trabajar más duro y a mejorar su desempeño ante la existencia de políticas que aseguren un buen ambiente laboral. Entre otras de sus conclusiones, pueden citarse las siguientes:

- La existencia de un ambiente de trabajo en el que predomina la confianza y el respeto ayuda a atraer y retener talentos. Así lo demuestra una encuesta realizada a personas en busca de empleo por The British Department of Trade and Industry. Dicha encuesta afirma que la existencia de políticas que contemplen un balance trabajo-tiempo libre, es un aspecto fundamental a la hora de decidir postularse a un empleo.
- La responsabilidad social empresarial dirigida a los trabajadores ayuda a reducir las ausencias. Cuando una persona está a gusto con su trabajo y se siente contenida y apoyada por sus superiores está menos dispuesta a ausentarse del mismo. Las prácticas que ayudan a que esto ocurra comprenden la existencia de semanas de trabajo con menor carga horaria, permiso para salir del trabajo por razones escolares de los hijos, guarderías y posibilidad de arreglo de horarios con compañeros de trabajo.
- Por último, la responsabilidad social en el ambiente de trabajo no hace otra cosa que vender una buena imagen de la empresa y mejorar su reputación. Claro que la existencia de un favorable ambiente de trabajo beneficia también a los empleados, en la medida en que:

- Los torna más creativos e innovadores.
- Asumen más responsabilidades.
- Son más flexibles, respondiendo rápidamente a los cambios.

Es indudable que el proceso acelerado de cambios globales tiene repercusiones claves en el mundo del trabajo. Para Hopenhayn (1997), se trata de los efectos de la Tercera Revolución Industrial. En ella se produce la transformación de sociedades fordistas en informáticas; sociedades de producción en sociedades del conocimiento y la información; el mundo del trabajo en mundo de la comunicación; y las lógicas de disciplinamiento en lógicas de redes.

En la medida en que estas transformaciones impactan en términos de una nueva configuración de las relaciones laborales, se hace inminente la necesidad de fijar la atención en la necesidad del repensamiento de los saberes convencionales que intentan una comprensión de estos ejes temáticos.

## 2.8.- Modelística de las relaciones laborales

El modelo de relaciones laborales que prevaleció en el mundo occidental, luego de la Segunda Guerra Mundial, aparece formalmente planteado en 1958 por J. Dunlop. En 1960 se presenta una síntesis del pensamiento prevaleciente en la materia en una obra de Kerr, Dunlop, Harbison y Myers<sup>12</sup> (1995). Este modelo se basaba, fundamentalmente, en la experiencia de los Estados Unidos y fue presentada como la "práctica óptima". El informe está estrechamente asociado con los modos de producción masiva estructurados de acuerdo con las líneas fordistas-tayloristas. El elemento central y necesario que caracteriza el modelo de relaciones industriales, según Dunlop, es la negociación colectiva entre los grandes empleadores y los sindicatos industriales.

---

12. Dicen los autores citados que "la mayor parte de la promoción de un trabajador, por lo general, ocurre en el trabajo, de manera que el factor realmente crítico en el desarrollo de los recursos humanos para la industria es la gerencia. Los gerentes de la empresa, si se encuentran convenientemente motivados en este sentido, están en condición de realizar la contribución más vital al proceso de avance. Ellos pueden proporcionar la organización del trabajo, el adiestramiento en el cargo y los incentivos que determinan la diferencia entre una formación profesional mediocre y otra altamente eficiente". Por ello, "las minorías dirigentes empeñadas en la tarea de la industrialización" están obligadas a formar una mano de obra abundante, lo cual implica la concreción de cuatro procesos "relacionados entre sí: contratación, integración, mejoramiento y seguridad [...] el mejoramiento es el proceso de crear las calificaciones, los hábitos de trabajo y los incentivos para un empleo productivo, e implica la formación profesional de la mano de obra y su transformación en una fuerza eficaz".



El aspecto clave, radica en que la negociación colectiva constituye, esencialmente, un proceso de fijación de reglas. Estas reglas debían regir las relaciones entre asalariados y empleadores, y con ellas los sindicatos pretendían controlar los salarios, las condiciones laborales y las prácticas específicas relativas al uso de la mano de obra y al desarrollo de las carreras laborales en la empresa. La estandarización del producto, la estabilidad de su diseño y del equipo necesario para producirlo llevó, naturalmente, a la definición meticulosa de los "puestos", alrededor de los cuales se organizaba el proceso de negociación colectiva. En función de tales puestos se negociaban los salarios, las reglas para las oportunidades de carrera en la empresa y las prácticas laborales específicas.

El modelo de relaciones laborales basado en la negociación colectiva con los sindicatos industriales entró en crisis en la década de los años 70. Algunas de las razones de este hecho fueron mencionadas con anterioridad, y pueden englobarse en la mayor flexibilidad en el uso de la mano de obra y la progresiva vigencia del estilo de *management* participativo. También tuvo importancia la creciente internacionalización de la actividad económica, la desregulación de actividades industriales, las nuevas y más flexibles técnicas productivas hechas posibles por los avances en las tecnologías de la información y en las telecomunicaciones.

Los procesos de producción masiva, asociados con los modos de producción fordistas-tayloristas y con las negociaciones colectivas con los grandes sindicatos industriales, se fueron desplazando por trayectorias tecnológicas guiadas por el principio de "especialización flexible", más adaptables a cambios súbitos en el medio de negocios y en la demanda del mercado.

Al mismo tiempo, en las empresas se produjo un deslizamiento hacia estrategias competitivas basadas en productos diferenciados con alto valor agregado. Los servicios fueron paulatinamente desplazando a la industria en términos de producción y empleo, y el crecimiento de la ocupación se dio, sobre todo, en los empleos de cuello blanco. Estos cambios explican el surgimiento de un nuevo modelo de relaciones laborales que, al comienzo, fue creciendo al margen de las organizaciones sindicales y que presenta diferencias sustanciales en relación con el modelo tradicional según Dunlop.

En primer lugar, desaparece el elemento fundamental del viejo modelo, al incorporarse asignaciones de trabajo flexibles con puestos menos definidos y demarcados. De manera consecuente, los nuevos esquemas de remuneración aparecen separados de los puestos y más vinculados a ciertas características de los trabajadores, tales como las habilidades o el desempeño individual. Se acepta también una mayor participación

de la fuerza de trabajo en las decisiones de producción dentro de un esquema de *management* participativo.

Dado que el nuevo modelo propone formas distintas de participación de los trabajadores al margen de la acción del sindicato, es natural que el mismo no haya resultado tan favorable al fenómeno de la sindicalización como lo había sido el modelo anterior. Este hecho es uno de los que deben ser considerados para contribuir a la explicación de la tasa declinante de afiliación a los sindicatos, que se produjo desde la década del setenta, y con particular intensidad en los años ochenta.

Por otra parte, en mercados y actividades sindicalizados, la paulatina adopción del modelo implicó un desplazamiento de los objetivos tradicionales de la negociación colectiva. En lugar de concentrarse en el logro de reglas y restricciones a la acción empresarial, las demandas sindicales se fueron orientando a objetivos más sustantivos, como lograr participación en el planeamiento estratégico de la empresa, participación en los cuerpos directivos de las empresas o acciones concretas en beneficio de los trabajadores. De acuerdo con una encuesta realizada recientemente entre los afiliados a Unison, el mayor sindicato de empleados públicos de Gran Bretaña, resultó que las tres razones principales para afiliarse habían sido lograr asistencia legal, consejo sobre cuestiones disciplinarias y consejo sobre agravios.

El nuevo presidente de AFL-CIO, la Federación Americana del Trabajo-Congreso de Organizaciones Industriales (2005), reflexionó sobre la necesidad de que el sindicalismo ofrezca nuevos servicios a los trabajadores para atraerlos a las organizaciones gremiales. La antigua negociación colectiva ya no resulta un atractivo suficiente para estimular la afiliación.

Como derivación de lo expuesto, puede afirmarse que las transformaciones operadas en el modelo de relaciones laborales se han concentrado en cuatro aspectos, que resultan característicos del nuevo modelo y que lo distinguen del anterior. Estos aspectos son los siguientes:

- **La empresa como centro de implementación de la estrategia de relaciones laborales y de recursos humanos:** esto ha implicado el cambio de actor dominante al que se hizo mención con anterioridad. Las negociaciones laborales, que antes se llevaban a cabo en el ámbito nacional o para una industria, con el sindicato como fuerza conductora, tienden a descentralizarse al nivel de la empresa y aun de la planta. El *management* adquiere el rol protagónico para iniciar e impulsar cambios en las prácticas laborales con la colaboración de sindicatos locales o de consejos de trabajo

de la empresa o planta. Así se va diluyendo el papel y la influencia de los sindicatos nacionales o industriales.

- **Creciente flexibilidad en la organización y utilización de la mano de obra:** se han debilitado las regulaciones y normas relacionadas con el reclutamiento, despidos, suspensiones y uso de la mano de obra. El resultado ha sido un crecimiento notable y bastante generalizado en los contratos laborales para jóvenes, part-time y de empleo temporario. Se ha promovido el trabajo en equipo, la rotación de puestos, las horas de trabajo flexibles, los círculos de calidad y los grupos de solución de problemas.
- **Importancia creciente del desarrollo de habilidades:** el abandono del modelo fordista-taylorista de producción, que estaba asociado a la utilización de mano de obra semicalificada con entrenamiento on the job, implicó darle una creciente atención al entrenamiento y al desarrollo de habilidades analíticas y de comportamiento requeridas por las nuevas tecnologías. De modo concomitante se ha ido observando la proliferación de sistemas de remuneración asociados con las habilidades y/o al desempeño.
- **Declinación de la sindicalización:** estos cambios veloces en las relaciones laborales han requerido un gran poder de adaptación por parte de los sindicatos. En muchos casos, los sindicatos industriales tradicionales no han aceptado la irreversibilidad de los cambios y, en consecuencia, no han desarrollado las habilidades necesarias para reclutar afiliados en los nuevos entornos. El resultado ha sido una caída generalizada en la sindicalización que ha corrido pareja con el surgimiento de nuevas formas sindicales o nuevos tipos de asociaciones representativas de los trabajadores.

Estos aspectos revelan que nuevos espacios de poder se posicionan en el campo laboral, mostrando no el poder del productivismo sino el poder del reconocimiento del concurso de las personas en la redirección de las concepciones sobre las relaciones laborales. Se reconoce la mutación del sindicalismo y su potencial dimisión, así como el cambio de los sistemas productivos hacia formas organizacionales complejas que corresponden con un cambio productivo cada vez más complejo; es el giro histórico evolutivo del trabajo y del campo laboral. Estas evidencias del cambio hacia modelos más humanizados implican la necesidad de movernos hacia estadios de comprensión, interpretación y aplicación, en tanto nodos críticos de las concepciones sobre ética, responsabilidad social empresarial y relaciones laborales.

