

ARMANDO JOSÉ CAMEJO RUIZ

LA EMERGENTE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS RELACIONES LABORALES EN EL SIGLO XXI



**LA EMERGENTE ÉTICA
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN LAS RELACIONES LABORALES
EN EL SIGLO XXI**



Armando José Camejo Ruiz

**LA EMERGENTE ÉTICA
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN LAS RELACIONES LABORALES
EN EL SIGLO XXI**



La emergente ética y responsabilidad social en las relaciones laborales en el siglo XXI

Primera edición: Diciembre de 2018

ISBN: 978-958-8721-80-4
E-ISBN: 978-958-8721-82-8
ISBN Digital: 978-958-8721-81-1

Publicaciones Politécnico Gran Colombiano
Calle 57 No. 3 – 00 este
Tel: 7455555 ext. 1516
Bogotá, Colombia.

Autor

Armando José Camejo Ruíz

Líder de publicaciones

Eduardo Norman Acevedo

Analista de producción editorial

Carlos Eduardo Daza Orozco

Corrección de estilo

Hernán Darío Cadena Cruz

Diseño y diagramación

Nelson Rocha Sánchez

Fotografías

Creadas por Freepik

Icons by ProSymbols from the Noun Project

Impresión

Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A.

Impreso en Colombia

Printed in Colombia

La Editorial del Politécnico Gran Colombiano pertenece a la Asociación de Editoriales Universitarias de Colombia ASEUC.

El contenido de esta publicación se puede citar o reproducir con propósitos académicos siempre y cuando se de la fuente o procedencia. Las opiniones expresadas son responsabilidad exclusiva de los autores.

Atribución – No comercial – Compartir igual

¿Cómo citar este libro?

Camejo Ruíz, A. J. (2018). La emergente ética y responsabilidad social en las relaciones laborales en el siglo XXI. Bogotá: Editorial Politécnico Gran Colombiano.

Camejo Ruíz, Armando José

La emergente ética y responsabilidad social en las relaciones laborales en el siglo XXI / Armando José Camejo Ruíz; – Bogotá D.C.: Editorial Politécnico Gran Colombiano, 2018.

184 p. : il. ; 17 x 24 cm.

Incluye referencias bibliográficas.

ISBN: 978-958-8721-80-4
E-ISBN: 978-958-8721-82-8
ISBN Digital: 978-958-8721-81-1

1.Ética empresarial 2. Responsabilidad social empresarial
3. Relaciones laborales – aspectos éticos 4. Gestión de recursos humanos I. Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. Tit.

SCDD 174.4

Co-BoIUP

Sistema Nacional de Bibliotecas – SISNAB
Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano.

Agradecimientos

Para el gran arquitecto del universo fuente de inspiración y fe para ser hombres libres.

Para Elia (Mi Madre) Vicky (Esposa), María, Diego, Gabriela, Verónica y Barbara (hijos), familia que me inspiran con su amor a seguir descubriendo el mundo y ser mejor con la cultura al trabajo.

Para el Politécnico Grancolombiano institución universitaria innovadora, global y socialmente responsable, que brinda más y mejores alternativas educativas para impulsar el conocimiento como herramienta de cambio.

Para el Doctor Billy Escobar hermano del alma, gracias por su apoyo en los momentos más difíciles.

A la memoria del Doctor Carlos Zambrano.

Para los Doctores José Pérez Veloz y Gabriel Parra por su apoyo incondicional.

Contenido

Agradecimientos	5
Prólogo	8
(Resumen)	13
Introducción	15
CAPÍTULO UNO	23
1. Aristas de la ética y la responsabilidad social	
En las relaciones laboral	25
1.1. Panorama de la telefonía móvil en América Latina	40
1.2. Modernización de la organización del trabajo en las empresas telefónicas	45
1.3. Objetivos de la Investigación	51
1.3.1. Objetivo General:	51
1.3.2. Objetivos Específicos:.....	51
CAPÍTULO DOS.....	53
2. Campo gnoseológico investigativo	55
2.1. Los hitos referenciales y ejes de la investigación	55
2.2. Demarcación del espacio empírico	62
2.2.1. La telefonía Móvil	68
2.3. El abordaje teórico y sus enlaces.....	72
2.3.1. Fundamentos genealógicos de la ética.....	79
2.3.2. El principio de solidaridad	81
2.3.3. El principio de la equidad o imparcialidad.....	82
2.3.4. El principio de eficiencia	82
2.4. Sobre el principio de la responsabilidad	82
2.5. El ideario de responsabilidad social empresarial	83
2.6. La dimensión ética en las relaciones laborales	93
2.7. Implicaciones éticas de la responsabilidad social	97
2.8. Modelística de las relaciones laborales.....	99
CAPÍTULO TRES	105
3. Los caminos del momento epistémico.....	107
3.1. Acotaciones previas.....	107
3.2. La visión paradigmática	107
3.3. La visión operacional.....	108

CAPÍTULO CUATRO	111
4. Los escenarios de intervención.....	113
4.1. Conglomerado de informantes	113
4.2. Los informantes clave	113
4.3. Selección de los informantes clave.....	114
4.4. El eje de regulación metódica.....	114
4.5. Instrumentos	115
4.6. Validez, confiabilidad y credibilidad de lo procesual	115
4.7. Validación de los cuestionarios.....	115
4.8. Confiabilidad.....	116
4.9. Cálculo del índice de confiabilidad.....	117
4.9.1. Fases de la investigación	118
4.10. Tratamiento metódico de la información	118
4.11. Gráficos de articulación por núcleo categorial.....	119
CAPÍTULO CINCO	127
5. Fundamentos de la Ética y la Responsabilidad Social Empresarial en las Relaciones Laborales	129
5.1. Consideraciones previas	129
5.2. Registros de referencia	130
5.3. Canales de conectividad.....	132
5.4. Bases para el constructo ética-responsabilización	135
5.5. La ética: una mirada ontológica.....	139
5.6. La cosmovisión ética en los sistemas sociales.....	144
5.7. La dimensión ética en la visión sistema social-humano.....	146
5.8. Relaciones laborales como sistema relacional emergente	148
5.9. Sistema económico como referente	149
5.10. Los marcajes de impacto en la sociedad informacional	150
5.12. La ética de la responsabilidad social empresarial: un encuadre modernidad-posmodernidad.....	154
5.13. Ética, responsabilidad social empresarial y relaciones laborales.....	159
CAPÍTULO SEIS.....	165
6. Variaciones sobre ética y responsabilidad social en las relaciones laborales....	167
6.1. Consideraciones previas	167
6.2. Reflexiones derivadas	169
6.3. Acotaciones de cierre.....	174
REFERENCIAS	176

Prólogo

S aliéndome de los parámetros propios de este tipo de escritos, quiero hacer un reconocimiento a nuestro docente en la modalidad virtual Armando Camejo, quien, salvando las múltiples dificultades de su país, ha logrado consolidarse como un docente destacado de nuestra casa de estudios en la distancia y mediante el uso de las nuevas tecnologías educativas con que contamos.

Esa apuesta académica que en un principio fuera una actividad complementaria a sus estudios y docencia, por fuerza de las circunstancias se ha convertido en su medio de sustento junto con el de su familia, lo cual le ha permitido seguir adelante y con firmeza sin que la dictadura del vecino país quiebre sus principios.

Navegamos en un mundo de cambio. De evidente turbulencia social. Ahora bien, si dotáramos las ideas que como seres humanos somos capaces de desarrollar para generar riqueza en función de resolver temas como la pobreza, acabaríamos con su esparcimiento y daríamos paso a un mundo donde la dignidad humana tenga sentido promoviendo así la idea de vivir dignamente. Sin embargo, convivimos en una sociedad donde la desigualdad y la pérdida de derechos incluso laborales se alejan de un andamiaje ético y de responsabilidad social para vulnerar el bienestar de las personas que trabajan para ganarse la vida.

Desde esta óptica, nos encontramos en una encrucijada por un lado el tren del cambio flexible que implica recursos suficientes para todos gracias a la emergente tecnología liberadora del trabajo precario y democrática. Por el otro lado, el tren denominado dependencia tecnológica que implica desigualdad, pobreza y precariedad en un mundo gobernado por un sistema axiológico de poder desmesurado.

Ambos planteamientos nos conducen a comprender un mundo donde la tecnología es el principal factor explicativo y ello nos invita a reflexionar sobre la necesidad de lograr acuerdos simbióticos en el marco de las relaciones laborales para hacer viable, que su consolidación esté al servicio del ser humano y no en el poder excluyente de una tecnoeconomía.

El texto que tengo la satisfacción de prologar nos invita a interpretar la emergente ética y responsabilidad social de las relaciones laborales, tema de mucha originalidad en la sociedad del siglo XXI por cuanto se inserta en un debate cuyo eje se apunala en las tecnologías, lo cierto es que nos guste o no, y se ve claramente en el desarrollo del libro, que conceptos

como la simbiosis intereses individuales-intereses colectivos, sirven como patrón configurativo del nuevo ideario de las relaciones laborales, además según el autor emerge potenciada por las nuevas nociones ligadas a la ética y la responsabilidad social desde las cuales se intenta lograr una convergencia mutualista, como salida resolutive al problema tanto epistemológico como operacional de las relaciones laborales

Ahora bien, la tesis del presente texto consiste en la necesidad de ver en la simbiosis un eje autorreferencial de las relaciones laborales que genera una nueva discursividad en los sistemas axiológicos empresariales que mueve la arquitectura conceptual de la visión ética y de responsabilidad en el mundo de las relaciones laborales. A partir de allí, luce pertinente promover la recuperación del sentido de lo humano en cualquiera de los planos que conforman la interacción ser humano-empresa-sistema mundo natural.

Estamos, pues, ante un actual y a la vez una nueva manera de ver las relaciones laborales en las organizaciones vinculada a la ética y la responsabilidad social desde la necesidad de considerar los cambios que se están desarrollando en el sistema productivo, los cuales han influido en las últimas décadas en la actividad laboral. Por ello es cada día más evidente introducir consideraciones en la necesidad de cambios en los sistemas axiológicos que imperan en la relación capital trabajo.

Desde esta perspectiva, las nuevas relaciones laborales deben ser vistas como una simbiosis contentiva de los intereses de los trabajadores, empresarios, contexto social e interacción armónica trabajador- empresa- sociedad - mundo natural; esto en correspondencia con la necesidad de redimensionar la arquitectura conceptual que sostiene la visión adaptativa legalista de las relaciones laborales.

Seguramente el presente trabajo servirá de referente para las discusiones del nuevo trabajo y sus diferentes interacciones, convirtiéndose en una herramienta de consulta para quienes nos preocupamos en explorar el papel que juega la tecnología en nuestras vidas.

BILLY ESCOBAR PÉREZ
Secretario General
Institución Politécnico Granacolombiano

La preocupación por la Ética y la Responsabilidad Social en las Relaciones Laborales se ha acrecentado de tal forma, que la dimensión ética es considerada hoy día un aspecto básico de la relación capital – trabajo.





Introducción

La preocupación por la Ética y la Responsabilidad Social en las Relaciones Laborales se ha acrecentado de tal forma, que la dimensión ética es considerada hoy día un aspecto básico de la relación capital – trabajo. Si bien estos enlaces siempre han existido, es evidente que hoy sus implicaciones alcanzan un rango emergente y relevante en la sociedad de la información o del conocimiento.

Por ello, diversos factores entrópicos como las prácticas laborales y la precariedad laboral, así como la conocida flexibilidad laboral y la necesidad de una buena reputación empresarial para obtener confianza en contextos globales, son motivos por los cuales se hace conveniente examinar, tanto en términos generales como en lo particular, el comportamiento de las empresas frente a los requerimientos de prácticas laborales socialmente responsables.

En la actualidad, las relaciones laborales en el mundo globalizado enfrentan situaciones político-sociales de profunda inestabilidad. Esto conlleva a que las nuevas relaciones laborales –definidas en los hábitos o conductas procedimentales entre quienes toman decisiones y los que están llamados a cumplirlas- tienden cada vez más a dejar a un lado la fuerte influencia de la clase tradicional y posicionar una estructura dinámica, flexible y estratégica basada en las grandes corporaciones empresariales que marcan –de modo contundente - el ritmo de la globalización planetaria.

Se trata, en consecuencia, de avizorar nuevas reglas del juego y de aproximarse a una nueva configuración de las relaciones en el mundo laboral. Las más afectadas en

este tipo de sociedad, donde las tecnologías de la información y la comunicación marcan la pauta, son, por supuesto, las organizaciones sindicales, en la medida en que esta tendencia modifica sustancialmente el mundo del trabajo, en un contexto marcado por la insurgencia de las tensiones, los desequilibrios y la incertidumbre.

Esta profunda crisis de coexistencia requiere de una urgente revisión escatológica, habida cuenta del impacto que todos estos procesos tienen a futuro en las relaciones laborales. Si bien estos desequilibrios estructurales son de vieja data, no es menos cierto que las claves actuales se insertan en un cuadro preposicional que muestra la diversidad de rostros del capitalismo, redefinido como los mercados financieros intangibles.

En este caso, interesa fundamentalmente indagar acerca de la perspectiva ética que define al nuevo modelo de acumulación capitalista y sus impactos político-estratégicos en las relaciones laborales.

En relación con estos rasgos entrópicos de naturaleza compleja y multivariable, vale destacar que Rifkin (2000), los define "como parte de la escalada de la tercera gran revolución industrial: como parte del sismo provocado por las innovaciones basadas en las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" (p.56). Estas y las fuerzas del mercado –argumentadas– están rápidamente polarizando la población mundial en dos frentes irreconciliables y potencialmente contrarios: de un lado, un sector que controla las tecnologías y las fuerzas de producción; y de otro, la desigualdad y la exclusión social que se genera por el desplazamiento masivo de la mano de obra industrial corporativa: el fin del trabajo.

Lo planteado va en detrimento de la esperanza y los sueños creados por la modernidad, en una nueva economía global basada en el conocimiento como factor de acumulación de capital, lo que obliga persistentemente a amplios contingentes humanos a replegarse bajo el escudo protector de las banderas de la democracia radical y a renegociar su futuro con el Estado desde la sociedad civil organizada.

Es de reconocer, entonces, que en relación con estos procesos, lo que conocemos como economía del conocimiento está transformando la forma de vivir y trabajar. Tanto el trabajo como el espacio cotidiano han sido modificados por las innovaciones tecnológicas y las nuevas redes operativas del infocapitalismo. Desde el punto de vista de la estructura laboral, hoy sabemos que hace solo una generación la fuerza de trabajo correspondía a las actividades ligadas al sector primario y secundario de la economía, lo que favorecía la existencia de una fuerte clase obrera organizada en sindicatos.

En la actualidad, esa correlación ha sido modificada por el crecimiento vertiginoso del sector servicios y la disminución de los obreros de "cuello azul", en los países hegemónicos que rigen la nueva onda civilizatoria. Esta tendencia está revolucionando tanto la naturaleza de la producción y la forma de distribuir, comprar y vender las mercancías, como la función del trabajo en una sociedad basada en el conocimiento como herramienta competitiva.

Estos procesos de exclusión progresiva y desigual, impulsados por el nuevo infocapitalismo, parecen tener cada vez una respuesta más contundente en el escenario político. De modo que nacionalistas, derechistas, izquierdistas y anarquistas de todo signo, hacen sentir regularmente su voz a escala planetaria para denunciar el infocapitalismo "salvaje", que se impulsa desde organismos como el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial y la Organización Mundial de Comercio –entre otros- en detrimento de las economías periféricas del mundo.

Como consecuencia de lo planteado, es pertinente develar cuáles elementos asociados a la percepción gerencial en la empresa inciden en los procesos de cambio de las relaciones laborales como instancia de vinculación a lo transformacional del giro época modernidad - posmodernidad; cambio que toca de manera formal al ideario de la ciencia social y a los estudios sociales del trabajo.

Desde la perspectiva señalada, la presente investigación se orientó a indagar la incidencia de los factores asociados a Ética y Responsabilidad Social en las nuevas cosmovisiones de las relaciones laborales; en este plano se asumen como implicadas tres categorías fundamentales que, desde nuestro punto de vista, están imbricadas de manera activa en la reflexión e implementación del sentido de la ética en la empresa: lo atinente a la administración pública, el espacio de la empresa privada o a organizaciones sociales en general.

La Ética y la Responsabilidad Social constituyen la dimensión axiológica fundamental que debe prevalecer entre empresarios, directivos, trabajadores y sociedad en general para integrar, en términos de simbiosis, las relaciones laborales marcadas por las nuevas tendencias de la dinámica social actual.

Por otra parte, la exaltación de las políticas corporativas, bajo la idea fuerza de la Ética y la responsabilidad, hace obligante el análisis de los factores asociados a estas dos grandes entidades categoriales para explicar e interpretar la incidencia que puedan tener en la configuración de una nueva tendencia de las relaciones laborales. Esto es aún más necesario en el caso de estimación de intangibles, como son los valores éticos y las acciones voluntarias derivadas de estos.

Así entonces, conocer cuál es la percepción que los gerentes tienen de estos temas es el punto de partida para establecer las condiciones de cualquier proceso orientado a la comprensión del alcance de la Responsabilidad Social Empresarial como marco constructivo de una potencial visión de las relaciones laborales, en términos de una nueva relación hombre- empresa – sociedad – sistema mundo.

Bajo estas premisas, se revisan los enfoques teóricos que van desde la perspectiva clásica del trabajo hasta los esquemas de complejidad que signan el accionar del campo laboral y configuran el espacio de interacción de las organizaciones empresariales, no solo con sus trabajadores, sino con el contexto social en el cual se desenvuelven; de igual forma, fueron contrastados las percepciones del cuerpo gerencial de empresas del sector telecomunicaciones, subsector telefonía móvil, respecto a las connotaciones que tienen los categoriales ética, responsabilidad social empresarial y relaciones laborales.

El tejido argumental clave del estudio está focalizado en el sentido de mostrar – en el ámbito de lo que se entiende como Ética y Responsabilidad Social en las Relaciones laborales- que el sistema de conceptos que definen la racionalidad empresarial no es suficiente hoy para explicar la existencia de un sistema axiológico que armonice con las tendencias de cambio, incertidumbre y caos que se producen en el mundo del trabajo y signan la sociedad postindustrial en el espacio/tiempo transicional modernidad-posmodernidad.

En términos generales, las implicaciones posibles de la Ética y la Responsabilidad Social en las Relaciones Laborales exigen redefiniciones en el ámbito de la Sociedad Tecnológico-Informacional, consideraciones que obligan a trazar un cierto recorrido intelectual que permita deshilvanar los nudos críticos sustantivos y las idea-fuerza de esta nueva sociedad, cuyos signos se debaten entre la promesa de paz y la barbarie.

En ese contexto, luce ineludible interpelar las categorías éticas y responsabilidad social en las relaciones laborales como nociones encuadradas en las nuevas insurgencias de subjetividad en el contexto laboral. Se trata, entonces, de tender nuevos puentes para la cimentación de un nuevo sistema axiológico, a fin de sentar las bases que permitan confrontar los avances del totalitarismo, la exclusión y el autoritarismo de diversas tipologías, así como darle contenido a un marco de relaciones laborales basadas en el respeto a los derechos humanos y en valores cívicos como tolerancia, respeto, diversidad, responsabilidad y pluralismo.

Así, en el estudio, se asumió como objetivo general: interpretar los fundamentos de la ética y la responsabilidad social empresarial en las relaciones laborales, desde la actual redefinición del capitalismo y sus implicaciones en la realidad de las empresas, considerando

al sector telecomunicaciones, subsector telefonía móvil, como marco de los nuevos espacios de subjetividad que se producen como consecuencia del proceso de globalización en tiempos posmodernos.

Se trata, en consecuencia, de estudiar – mediante la aplicación de estrategias de investigación de campo y entrevistas en profundidad como complementariedad del enfoque cuantitativo base del estudio – las empresas del sector telecomunicaciones, subsector telefonía móvil, tomando como instancia referencial las organizaciones empresariales de telefonía móvil del estado Carabobo, región de Venezuela considerada como pilar fundamental de los polos de desarrollo del país.

Dentro del objetivo general del estudio, la dinámica investigativa consistió en rastrear los nuevos espacios de subjetividad que se producen como consecuencia del proceso de globalización y los nuevos ejes ético-empresariales en tiempos posmodernos.

Desde el punto de vista formal, la investigación se estructuró de la siguiente manera:

El Capítulo I delinea los puntos claves relativos al asunto/problema de la investigación, tomando como eje de problematización cuáles son los factores éticos y de responsabilidad social que inciden en la configuración de las relaciones laborales. Para responder a las interrogantes formuladas, se enunciaron los siguientes objetivos:

- Caracterizar el contexto de la ética y sus efectos en el espacio de las relaciones laborales en empresas del sector telefonía móvil.
- Describir la responsabilidad social en el contexto de las relaciones laborales.
- Analizar los efectos que los nuevos perfiles societarios (éticos y de responsabilidad social), tienen en el ámbito de las relaciones laborales.
- Interpretar el marco de subjetividad que se produce en el actual proceso de globalización mundial y sus impactos en la configuración ético-cultural que define las relaciones laborales.
- Explicar, desde una perspectiva crítico-interpretativa, la visión ética y de responsabilidad social que sirve de plataforma operativa a las empresas de telecomunicaciones (Movistar, Movilnet y Digitel), que operan en el ámbito empresarial del estado Carabobo.

En el Capítulo II se despliega la discusión de los sistemas teóricos vinculados, haciendo énfasis en las concepciones sobre ética como puntal de los sistemas axiológicos empresariales. La responsabilidad social se visualiza como instancia con doble arista:

la primera, con atención fijada en los contenidos regulatorio y el ideal altruista o filantrópico; la segunda, inherente al cambio radical en la concepción de responsabilización desde la cual se intenta trascender del sistema axiológico empresarial tradicional de las relaciones laborales.

De allí que se confronten los esquemas de racionalidad positiva que tienen como correaje la explotación/renegociación y acumulación de riqueza impuesta por el capitalismo radical. Todo ello, frente a la opción que brinda la discursividad propia de la condición posmoderna promovida por Lyotard (1980), y reivindicada de forma asertiva en el pensamiento complejo sostenido por Morin (2000).

En la investigación se trata de imbricar el aporte explicativo con las nociones interpretativas derivadas del contenido semiótico de las entrevistas, para avanzar de manera proximal a evidenciar lo que en palabras de Khun (1978), significa una ruptura epistemológica con el sistema teórico tradicional. Se trata de avanzar hacia el posicionamiento de un nuevo sistema axiológico empresarial que toca de cerca los intereses de los trabajadores y reconfigura el espacio de interacción Empresa – Trabajadores - Sociedad – Mundo Natural.

En el Capítulo III se exponen algunas consideraciones relativas a la construcción metódica. Se promueve allí la indagación como la opción de investigación integrada, en correspondencia con la necesidad de complementar los registros provenientes del uso riguroso del modo de producción de conocimiento afincado en el positivismo lógico, cuya base se expresa en el tratamiento estadístico de datos. En la perspectiva de este estudio, se intenta una complementariedad con la tendencia crítica interpretativa que usa como fundamento la hermenéutica y como herramienta comprensiva e interpretativa de la semiótica social.

En este mismo capítulo se fijan las pautas guías para las estructuras conjeturales que conducen a la prueba de hipótesis, mediante la utilización del diseño matricial 3X2. Adicionalmente, se dispone de los elementos de complementariedad generados en los discursos provenientes de las entrevistas aplicadas a los sujetos implicados. Allí emerge con relevancia el estamento herramental de la semiótica social.

Con relación a los instrumentos, se elaboró una batería de tres cuestionarios: el primero de ellos para conocer el autorreconocimiento de los gerentes sobre los contenidos y extensión de las categorías básicas del estudio. Este instrumento asumió las características de cuestionario dicotómico fundado en el tratamiento categorial de los otros dos instrumentos. Los instrumentos numerados 2 y 3 –diseñados a manera de escala fraseada

de Likert- son de igual contenido y estructura, aunque el número 2 fue aplicado al segmento muestral alta gerencia, y el número 3, al segmento muestral gerencia media. Con los datos provenientes de los instrumentos fueron alimentadas las tablas del procesador estadístico para la comprobación de hipótesis.

En el Capítulo IV se presentan los fundamentos procesuales de la investigación, con énfasis en el tratamiento de los datos provenientes de los instrumentos aplicados, y se pormenorizan los cálculos necesarios para el análisis inherente al diseño factorial como apartado cuantitativo del estudio.

Respecto a la complementariedad cualitativa, se expone aquí la sistematización de contenidos discursivos generados en la entrevista textualizada. La hermenéutica interpretativa permitió comprender, interpretar y aplicar los elementos representacionales asociados a la concepción gerencial sobre ética, responsabilidad social empresarial y su conectividad con la noción de relaciones laborales. En este segmento del estudio se presentan las matrices de segmentación, categorización y articulación que sirven de base a la producción de la síntesis interpretativa, en atención a las sugerencias de Padrón (2006) y Martínez (2006).

El Capítulo V recoge las respuestas a los fines últimos expresados en los objetivos específicos, abriendo un espacio para la discusión de los criterios de carácter explicativo y de la complementariedad cualitativa que conforman la tesis sostenida en la investigación. Allí se revela la tendencia de los datos a señalar las concepciones éticas y de responsabilidad social vaciada en los más tradicionales criterios de la relación capital – trabajo; es decir, concepciones enmarcadas en la visión tayloriana, fayolista, fordista y weberiana. Estas posturas teóricas no dan lugar a la consideración de la dinámica de cambio que muestran las relaciones laborales en esta primera década del siglo XXI.

Respecto a la operacionalización del enfoque cuantitativo, en la investigación la comprobación de la hipótesis se orientó hacia la valoración de la interacción de los factores constitutivos de los elementos categoriales manejados por los dos segmentos muestrales; tal orientación persiguió conseguir evidencias de asociatividad entre los niveles de dominio sobre las concepciones de la ética y de la responsabilidad social empresarial con los fundamentos de las relaciones laborales, de cara a los procesos transformacionales revelados en esta primera fase del siglo XXI.

Finalmente, se presenta un balance bibliográfico como soporte de las líneas argumentales de la investigación.



CAPÍTULO UNO

**ARISTAS DE LA ÉTICA
Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN LAS RELACIONES LABORALES**



1. Aristas de la ética y la responsabilidad social en las relaciones laborales

El debate actual sobre las tensiones globales generadas por los grandes cambios de las distintas épocas, cuyo cisma se pronuncia en el seno de la ciencia, transfiriéndose a la sociedad como instancia referencial base, deja ver que en diversos espacios de interacción humana la mirada se ha orientado a considerar seriamente los nuevos paradigmas que emergen como producto de las variantes que asumen las diversas formas de vida. Esto incluye a aquellas basadas en el desarrollo tecnológico, las que asumen como referente la crisis de valores, el oteo al cambio en la forma de pensar, el reconocimiento de la exigencia sobre equidad y la inclusión como componentes clave de las políticas sociales.

Es en este mar de cambios e incertidumbre, en el cual se da cita la discusión argumental en torno a los estudios sociales del trabajo, sobre la búsqueda de explicaciones desde la perspectiva rigurosa de la ciencia positiva, desde la cosmovisión interpretativa de las ciencias del espíritu –Ciencias humanas, a decir de Dilthey (1978)- o en todo caso en la hibridación de las vertientes señaladas para recrear la arquitectura teórica de este apartado de las ciencias sociales. Tal dinámica ofrece un nuevo panorama para la auscultación profunda del fenómeno relacional ética y responsabilización empresarial, ubicado en la consideración de la ética de la economía y la empresa, como lo es el proceso de reconstrucción del pensamiento de soporte de las llamadas relaciones laborales. En otros términos, podemos decir que nos aproximamos persistentemente a grandes y profundas transformaciones económico-sociales, políticas y culturales.

Este fenómeno que evidencia lo transformacional se pronuncia hacia los más disímiles campos de la estructura social incluso en el segmento empresarial, en el cual el giro del cambio toca de cerca los sistemas ético-morales desde los cuales se desprenden tanto la visión como la misión de las entidades empresariales, constituyendo lo que en el plano más reciente se conoce como sistema de valores de la organización.

El proceso de cambio aludido está signado por una amplia variedad de factores que lo promueven como un mecanismo de ajuste que intenta responder a las nuevas circunstan-

cias de un mundo superpoblado, tensionado por el forcejeo de lo individual y lo colectivo, signado por la hipercomunicación, y al mismo tiempo con diferencias y brechas entre pares, nunca visibilizadas en su profundidad histórica.

Revelar los signos de transformación no resulta, sin embargo, algo novedoso y exclusivo de los presentes tiempos. La historia del mundo registra amplios ciclos de cambios que han llevado a las diferentes sociedades a interpretar cada hito de las épocas como una fuente para plantearse nuevos retos y orientar sus propios destinos. Las grandes revoluciones han generado significativos cambios en los escenarios humanos, los cuales requirieron tiempo para realizarse y tiempo para asimilarse. En la actualidad, las comunidades mundiales asumen el reto planteado por las nuevas exigencias globalizadoras. Ellas deberán partir de un reordenamiento dirigido al fortalecimiento de la convivencia pluricultural dentro de un nuevo contexto globalizado de base tecnológica e informacional.

Visto como proceso, el cambio irrefrenable trae consigo graves desequilibrios y, al mismo tiempo, enormes oportunidades. Es decisión de cada país, comunidad, organización, individuo, así como de cada actor social, moverse para asumir una determinada posición frente a la nueva ola de redefiniciones estructurales y coyunturales. Esto es así, por cuanto las tensiones de carácter social y político se entrelazan en el contexto mundial donde las comunicaciones y la nueva economía del conocimiento hacen sentir su supremacía en cualquier parte del mundo. En este ambiente se propician espacios, oportunidades y dificultades profundamente distintas a tiempos pasados (Giddens, 1999).

Respecto a la magnitud de los cambios, Rifkin (2000) subraya la importancia de lo que él denomina la era del acceso y su relevancia en la historia de la humanidad. Desde allí, describe la revolución de la nueva economía o nueva forma de capitalismo como una nueva cultura que cada día genera cambios en la forma de vida de la sociedad actual. Sostiene, igualmente, que los símbolos, las redes, los bucles de retroalimentación, de conexiones e interacciones muestran un panorama que oscurece las fronteras en las cuales "lo sólido se desvanece en el aire" (Prigogine, 1998).

Todo este contexto de grandes transformaciones y de desdibujamiento permite el acceso a los nuevos modos de pensar y actuar, al tiempo que impulsa nuevas nociones en el ámbito de la empresa, del campo laboral y, en consecuencia, de las relaciones laborales. Tales nociones derivadas del proceso transformacional social y empresarial, se anidan en los llamados sistemas axiológicos y exigen redefinir las viejas concepciones de la ética, la moral y la responsabilidad.

Por lo planteado, desde este espacio se dibujan los grandes trazos de la indagación acerca de las implicaciones que lleva consigo la nueva redefinición del modelo capitalista, posicionando la mirada en el contexto de las relaciones laborales, fundamentalmente a partir del análisis de los cimientos éticos que definen esos cambios y sus implicaciones en el ámbito de la responsabilidad social empresarial. La línea de indagación se enmarca en la búsqueda de respuestas a interrogantes como: ¿Cuáles son los alcances de la perspectiva ética y de la responsabilidad social empresarial en el contexto de las relaciones laborales?

Desde la construcción de lo resolutivo, se trazó el recorrido intelectual del trabajo de investigación, apuntando a explicitar que la perspectiva ética y la responsabilidad social empresarial, en los tiempos presentes, tendrán cada vez más una incidencia clave en la reconfiguración de los sistemas axiológicos que demanda el nuevo marco de racionalidad del patrón social capitalista –hablamos entonces de sus signos preeminentes: productividad y competitividad basados en la comunidad de conocimientos- como eje sustantivo del mundo del trabajo.

En este ámbito de la reflexión, emerge la relevancia de las relaciones laborales, cuya marca de cuño la evidenció tradicionalmente como una acepción del resguardo para la interacción del trabajador y el empresario en el ámbito preferencial del campo de trabajo, matizada por los intereses de la racionalidad capitalista representada por el productivismo economicista que dejó de lado la visión del trabajador como ser humano pensante, comunicante y sentiente (Zubiri, 1981).

En el fondo de la premisa referida, la nueva ética y la responsabilidad social empresarial, en las relaciones laborales, estarían fundamentadas en una nueva forma de acumulación marcada por el consumismo derivado del sistema capitalista emergente y que consiste en la aplicación del conocimiento al conocimiento mismo. “No se trata ya de un modelo basado en la fuerza-músculo de los trabajadores, vieja visión del trabajo desde la episteme newtoniana de $T = f \cdot Dx$, sino en el conocimiento como correa de plusvalor surgido de la actividad productiva” (Drucker, 1998, p. 45).

Ese proceso se refuerza con las innovaciones tecnológicas aplicadas al proceso económico y la reingeniería de procesos, basada en las altas exigencias de competitividad en el mercado, así como en el surgimiento de nuevos nichos para apreciar la valoración del trabajo, muchos de ellos fundados en el contenido de la axiología como norte de señalización para el quehacer empresarial.

1. Los fundamentos de la nueva ética están enmarcados en lograr las bases que permitan reconfigurar los alcances tribales del individualismo, el aislamiento, la soledad, la angustia, la incertidumbre, la desintegración cultural, el engaño y la cesantía o trabajo precario; entre otros.

En este sentido, Parra (2006) señala que en este nuevo contexto cultural y sociopolítico: "No solo desaparece el empleado de cuello azul, sino también el peso de las organizaciones sindicales que sirven de resguardo a las garantías laborales" (p.111). Esta afirmación destaca un tipo de capitalismo que tiene efectos importantes en el empleo y en los ambientes de trabajo, en lo que Parra denomina infocapitalismo. Se trata, de hecho, en la aplicación de una reingeniería de procesos con la finalidad de reducir los altos costos operativos empresariales y que produce altos índices de desocupación laboral.

Por otra parte, al comentar el impacto de las nuevas tecnologías en los procesos productivos, Rifkin (2000) sostiene que:

La automatización conduce vertiginosamente a la economía global a un futuro industrial sin trabajadores. En el caso de América Latina, los efectos de la innovación tecnológica y las exigencias en los patrones de competitividad en el mercado han puesto en jaque los perfiles tradicionales de la demanda de mano de obra, causando un impacto severo en las nociones reguladoras del campo laboral [p. 28].

Por ello, cada vez más se establecen necesidades ligadas al manejo de las tecnologías en red (*software*), como parte sustancial de la formación de recursos humanos en la era *microelectrónica*. Tal fenómeno es para Hopenhayn (2000):

La evidencia de un mundo que arrastra consigo los rasgos entrópicos de la precariedad y la exclusión, es decir, no es solo el progreso en términos de avance de la tecnología y las nuevas vertientes de la productividad, sino que es también la visibilidad de los efectos perversos del cambio tecnológico en el componente más caro de la sociedad: las personas [p.79].

En el proceso de cambio constante, las nuevas condiciones o reglas de juego se sustentan en la reestructuración necesaria del modelo capitalista y de las relaciones socio-laborales que se derivan del enfoque neoliberal impulsado desde los grandes centros multilaterales del poder. En consecuencia, somos espectadores del avasallante impacto de un sistema social laboral cuya dinámica se expresa en la precarización de las condiciones de trabajo, la exclusión y la marginalidad creciente de amplios contingentes humanos, para quienes el trabajo formal como sustrato de un nivel de vida digno luce cada vez más inalcanzable.

Podría decirse que estamos ante una evidente crisis de las relaciones laborales que tiene implicaciones manifiestas en los fundamentos éticos, y en consecuencia se manifiesta en los nuevos espacios de construcción de la responsabilización. Por lo tanto, la nueva configuración racional/sistémica traza nuevos rumbos y nuevas renegociaciones en el mundo del trabajo, en la medida en que la superestructura jurídica/política ya no está en posibilidad de reconocer los derechos sustantivos clásicos del mundo laboral y encuentra muros de contención para su extensión al contexto social en el cual se mueve el campo laboral, es decir, en la dejada empresa-sociedad.

Por ello, el trabajo como mecanismo económico estable tiene, en consecuencia, cada vez menos sentido en el contexto de una globalización que conduce a una competitividad sin límites, difumina el viejo concepto de trabajo y replantea lo nocional laboral hacia espacios no pensados en la teoría clásica que sirve de soporte al concepto trabajo.

En el plano referencial aludido, la estabilidad laboral como derecho taxativo tiene cada vez menos fuerza operativa en las relaciones empresarios-trabajadores. En este sentido, luce pertinente el afianzamiento de la responsabilidad social, tanto en los espacios propios de la empresa como en la trascendencia social de la acción de responsabilización que definen las nuevas concepciones de las relaciones laborales, como parte de una perspectiva de orden estratégico que sirva de contrafuerza a este modelo cultural/planetario emergente.

El principal reto consiste en buscar explicaciones para el fenómeno de entramamiento que supone – en este nuevo orden político/estratégico- el rol del Estado. De acuerdo con ello, el Estado deberá intervenir cada vez menos en las redes operativas de la economía global, y cuando sucede en contrario, se tejen nodos indescifrables que constituyen densos muros de dificultad para la dinámica del campo laboral. Este enfoque tiene su cuestionamiento en quienes abogan por un Estado interventor que garantice los derechos de los más débiles y discuten, en consecuencia, las estrategias tendientes a consolidar la nueva ideología neoliberal. Esta perspectiva se constituye en sus efectos prácticos en cómplice de la ruptura del mundo ético y, por ende, de la responsabilidad social de las organizaciones empresariales en este ámbito.

En la visión capitalista de reciente data, lo que prevalece es una noción de Estado que excluye los problemas sociales de sus afanes y solo se concentra en disminuir permanentemente las regulaciones a la economía, favoreciendo al nuevo infocapitalismo salvaje. Se trata, entonces, de una tendencia civilizatoria donde no coexisten los principios humanistas ligados a la solidaridad, cooperación, responsabilidad y el reconocimiento del valor de los otros. Ello se manifiesta en el constante irrespeto a los derechos sustantivos del hombre, incluidos por supuesto, los que guardan relación con el mundo sociolaboral.

Así, en la perspectiva de esta dinámica civilizatoria (Parra, 2006), se evidencia un proceso de vaciamiento ético y más mediático. Se trata de perfiles éticos relativizados, en los cuales solo hay cabida para la productividad, la competencia y la racionalidad mercantil, dejando de lado el sentido humano del trabajo como entidad de socialización. Es decir, la ética se relativiza al extremo que solo importa lo que es más cómodo y rentable: la relación costo/beneficio como el nuevo patrón en que se miden los valores. La calidad de vida se confunde con cuánto tienes y cuánto vales, soslayando la idea fuerza del concepto bienestar, promovido por pensadores como Sen (1999).

La superación de estas profundas contradicciones que afectan en forma directa el mundo del trabajo y que lanzan al abismo de la marginalización a millones de trabajadores, pasa necesariamente por fundar una nueva base moral que ponga lo humano en el centro de toda política económica y social. Se trata de un interés por las consecuencias que tienen las acciones de los diversos grupos humanos sobre otros seres humanos; es decir, los efectos que producen en las grandes mayorías las acciones de pequeños grupos humanos egoístas y privilegiados.

Esta apreciación se sustenta, además, en que los seres humanos somos animales éticos que hemos surgido en una historia biológica de amor e intereses mutuos, que compartimos un destino común basado en la cooperación, el amor, la alimentación y la sensualidad. La ética surge entre los humanos en la emoción que supone el interés por el otro o los otros. No parte de negar la responsabilidad de las consecuencias de nuestras acciones sobre los demás, mientras se aceptan racionalmente sus efectos negativos.

Desde este corte nocional, el interés por la suerte del otro en una comunidad (relaciones laborales) es constitutivo a nuestra coexistencia social. Es el sustento fundamental para construir dominios de interacción que permitan explicar nuestras praxis societales, superar las coexistencias que no se asumen en el marco del destino del otro y tomarle el pulso a la reformulación del modo de vida desde una perspectiva centrada en el contexto ético-social. Sobre este asunto, Maturana (1991) afirma: "permaneceremos humanos solo mientras nuestra acción en el amor y la ética sean las bases operacionales de nuestra coexistencia social" (p.64). Esta observación es el ariete para emprender la cruzada por una reconstrucción del pensamiento que asiste a las relaciones laborales en esta fase inicial del siglo XXI.

Así entonces, el reto principal de la construcción resolutive ante el problema consiste en potenciar la reconstrucción de la ética y la responsabilidad social empresarial, en medio de las fuertes tensiones derivadas del cambio en las reglas de juego del poder multipolar, que evidentemente se pronuncia hacia el campo económico-social, en el cual cobran

vida la dinámica de la empresa y las relaciones entre patronos y trabajadores. En esa vasta red de cambios estructu-coyunturales, las relaciones laborales tienen una importancia significativa. Una nueva visión de ellas pasa no solo por la necesidad de reconfigurar los planos éticos coligados a la vida privada, sino de impulsar una especie de macroética que permita asumir las consecuencias planetarias del desarrollo tecnológico, la globalización y el surgimiento de un nuevo tipo de sociedad, de modo que se reivindique el ideario del trabajador como ser humano.

La visión ética aludida, necesariamente deberá repensarse en términos de reconocer en todos los seres humanos a interlocutores válidos de pleno derecho a la libertad, desarrollo personal, satisfacción de sus necesidades, de modo que avancen hacia un crecimiento pleno e integral en tanto personas.

Se trata, entonces, de girar lo nocional ético a la simbiosis que implica la articulación de los factores vinculados a la responsabilidad social empresarial con los elementos inherentes a la cobertura de las necesidades humanas; así, la orientación del fin último del contenido ético será superar la amenaza que significa hoy el desarrollo tecnológico sin equidad, visto exclusivamente en función de intereses restrictivos propios de los sectores de poder económico. Se trata de una visión sobre la ética y responsabilidad social empresarial, que emerja fortalecida desde principios morales sólidos, que ponga al desarrollo científico-tecnológico en la perspectiva de crear nuevas formas de organizar las relaciones laborales, de modo que pueda fortalecerse el desarrollo humano armónico e inclusivo.

En consecuencia, se trata de reivindicar en el mundo una visión política, ecológica, económica, ética y espiritual del desarrollo social, orientado a construir una nueva sociedad basada en la dignidad y el respeto a los derechos humanos. La construcción de una sociedad donde sean posibles la igualdad, el acceso a la tecnología, el trabajo moderno decente y flexible de buena calidad para todos, el respeto al entorno, la paz, la democracia, la responsabilidad mutua, el amor, la coexistencia social, la comprensión, el conocimiento, la sabiduría, la cooperación y el pleno respeto de los valores culturales.

Estas consideraciones de carácter global deben repensarse, sin embargo, desde una contextualidad epistémica que tome en cuenta los cambios paradigmáticos y la crisis de la modernidad (Parra, 2006, p. 69), por cuanto la fracturación 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 tecnoformativos. Parra (2006, p. 70), señala, además, que el colapso de la modernidad y de los grandes relatos que explicaban la sociedad y sus transformaciones, colocaron contra la pared el sentido y la direccionalidad de la Razón. Desde esta perspectiva, plantea Cioran (1988, p. 49), lo prevaleciente era:

...una Razón que auguraba un Paraíso, pero que devino en territorio privilegiado del Ángel Cruel. No es solo que el Paraíso y la Tierra Prometida estén cerrados, sino que asistimos a una contaminación de la utopía por el Apocalipsis, razón por la cual día a día tendemos a reconciliarnos con lo terrible.

Por otra parte, Parra, (2006, p.107) indica, con relación a la ética y la responsabilidad social en la sociedad del conocimiento, que la ética triunfante en el nuevo capitalismo es, al parecer, la antigua ética protestante calvinista. La ética en retroceso es aquella derivada de los principios sustentados por las sociedades católicas europeas: "...las nociones del precio justo, el beneficio justo e incluso la empresa justa". El autor referido concluye recalcando que lo que se viene de bruces ante la avalancha de los mercados digitales financieros es el capitalismo participativo, el capitalismo "con rostro humano" defendido por El Vaticano, por lo cual es necesario construir un nuevo espacio referencial para el soporte de los dictámenes éticos que reclama la sociedad cambiante.

A propósito del sector empresarial identificado como afecto a las variantes del capitalismo, es menester recalcar que la ética se ha interpretado desde allí como parte de una visión de la responsabilidad social con fines filantrópicos. Esto permite a los empresarios mitigar sus conductas de explotación hacia lo interno y externo de la organización. Hay que destacar que la concepción de la ética tiene un carácter racional, ya que su operatividad en lo social se traduce no por las dádivas provenientes de la bondad del empresario, sino por medio de la razón que da intención de integralidad al contenido de este segmento axiológico. Esta razón proporciona causas; en estos términos, es un intento de justificación universal del sentido de nuestras acciones reconociéndose que el sentido es lo que convierte en ético un comportamiento.

Por ello, los grandes temas éticos encuentran un soporte importante en el plano de las relaciones laborales, en la medida en que cabe dar cuenta del contrato justo, la dignidad laboral, la ética de la conflictividad de intereses entre trabajadores y empresarios, así como la promoción, sanción y ruptura en las relaciones laborales.

Al respecto, según Franca-Tarrago (2007, p. 8): "una organización empresarial es éticamente responsable si su realidad se ajusta a la siguiente definición: las empresas son organizaciones de producción conformadas por capital y trabajo que generan valor añadido a los productos y contribuyen al incremento de bienestar social". Esta concepción es posible siempre y cuando desde el capital y el trabajo prevalezca una conciencia que propenda a un objetivo común ético para hacer buena la palabra contenida en la última parte de lo definido: *incremento del bienestar social*.

Ante estas dimensiones, la actividad social de la empresa debe dirigir sus esfuerzos a crear y sustentar mayores acciones que generen en las organizaciones y su entorno beneficios sociales, ya sea de manera expresa y voluntaria o, incluso, sin pretenderlo. Entonces, toda organización capaz de generar puestos de trabajo-directos e indirectos- es fuente de riqueza social, más allá de los beneficios que generen sus productos y servicios a sus usuarios y a la propia empresa y sus accionistas.

Por ello, estos beneficios que se generen producto de la promoción del empleo podrán ser reinvertidos en la empresa para asegurar su crecimiento y seguir generando riqueza (Cejás 2006). Es de esperar que esta se convierta, en manos de sus receptores -junto a los salarios percibidos por sus colaboradores- en fuente de consumo, además de aportar ingresos a la Administración para contribuir al desarrollo económico del municipio, región o país; en fin, se trata de socializar la riqueza generada.

En otro orden de ideas, se hace necesario puntualizar no solo en la necesidad de las organizaciones en producir mercancías o servicios que la sociedad requiere -además de beneficios- sino crear clima de confianza dentro y fuera de la organización que provoque a su vez un clima de estabilidad empresarial y social, lo cual trae contribuciones tanto éticas como responsables.

En este sentido, son necesarios nuevos valores que tengan directa relación con el componente ético - humanista para atender al menos las siguientes prerrogativas:

- Ampliar y consolidar las bases de las demandas por parte de los trabajadores en lo individual, o en lo colectivo sobre el trato justo en sus relaciones laborales con las organizaciones empresariales; es decir, una nueva visión ética en el ámbito laboral.
- Instrumentar una auténtica reforma social integral desde el enfoque de la responsabilidad social que incluya a los trabajadores, empresarios y al propio Estado en el marco de las relaciones laborales; que considere el sistema interno de la empresa, el sistema externo de referencia y el medio ambiente.
- Abordar un enfoque integral de desarrollo de las relaciones de trabajo, bajo la regla de una nueva cultura de la solidaridad.

Estos escenarios conducen a la necesidad de discernir acerca de los valores morales que inspiran las cambiantes situaciones históricas de esta nueva época societal. Ello compromete a empresarios, sindicatos, la individualidad del trabajador y al propio

Estado a esforzarse por revisar los componentes éticos que definen las realidades organizacionales en la búsqueda de un contexto de las relaciones laborales que permita integrar el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

Al respecto, vale destacar el señalamiento hecho por Amartya Sen (1999, p.35), premio Nobel de Economía: "Los valores éticos de los empresarios y los profesionales de un país (y otros actores sociales clave) son parte de sus recursos productivos". Si accionan a favor de la inversión, la honestidad, el progreso tecnológico y la inclusión social, serán verdaderos activos; si, en cambio, predomina la ganancia rápida y fácil, la corrupción y la falta de escrúpulos, bloquearán el avance.

Esta valoración evidencia la necesidad de enrumbar el destino empresarial hacia la solidaridad con los otros actores del marco de las relaciones laborales. No se trata de explotación simple y llana, sino un cambio hacia el sentido y la responsabilidad social en medio de una lucha persistente por el progreso económico y el bienestar social. Estos singulares compromisos abren paso a nuevos imperativos ético-sociales. Como lo señala Lipietz (1997), se trata de un nuevo "gran compromiso" que incorpore la sociedad en su búsqueda por el verdadero desarrollo económico.

En el marco de las reflexiones que acompañan la discursividad expuesta, es necesario considerar que investigadores como Beck (2008), Castells (2001), Rifkin (2000), Gorz (1995), Bell (1991) y Toffler (1990), entre otros, consideran que la Tercera Revolución -la de la informática y las telecomunicaciones- liquida toda perspectiva del pleno empleo. Frente a esta advertencia, las evidencias indican que no hay, de hecho, sectores nuevos para la fuerza de trabajo. Solo se expanden los puestos de trabajo "intensivos en conocimiento y tecnología", mientras se reducen los porcentajes de ocupación laboral en agricultura, industrias y servicios.

Tal aseveración implica examinar el impacto que los cambios tecnológicos en el ámbito laboral, como producto del desarrollo fuerte de la tecnología comunicacional, tienen sobre la perspectiva ética y la responsabilización de las empresas, sobre todo en los ámbitos de contextualización del problema que se corresponden a la cultura del trabajo y a la preeminencia de la norma en muchos de los países de América Latina, tal como ocurre en los actuales momentos en Venezuela.

Respecto a lo planteado, en el contexto restrictivo de los llamados países periféricos, es recurrente advertir el cuidado que ha de tenerse con posturas como las de Beck (2008, p 76), quien sostiene:

El pleno empleo significaba tener trabajo normal, que cada uno aprendía una profesión que ejercía durante toda su vida quizá cambiando una o dos veces de empleo, una actividad que le proporcionaba la base de su existencia material. Hoy, sin embargo, nos encontramos ante una situación totalmente diferente, pues la tecnología de la información ha revolucionado la forma clásica del trabajo.

La revolución a la cual se hace referencia estriba fundamentalmente en las consideraciones que se hacen a la transformación del ámbito laboral en cuanto al puesto de trabajo, la aplicabilidad de la linealidad que acompañó al trabajo físico y a las dimensiones newtonianas que le identificaban como derivación del tiempo y espacio: efectivamente, no es solo el concepto asociado al pensamiento fiscalista hegemónico lo que priva, sino que el cambio o lo transformacional varió también las reglas de juego sobre la relación laboral contractual e hizo emerger fenómenos como la flexibilización, la simulación, la precarización, la tercerización, la deslocalización, la búsqueda de explicaciones para el trabajo decente y otras connotaciones que complejizan el espacio de relación-tejido sobre el trabajo, en tanto concepto y operatividad del quehacer humano.

Como efecto evidenciable del cambio, hay severas preocupaciones por la existencia de consecuencias impensadas, la pseudoautonomía laboral, la visión del viejo trabajo a destajo por el trabajo temporal, los llamados contratos basura, las apuestas a un cupo en el mercado laboral aún con bajos salarios y sin seguridad social, así como el trabajo en condiciones veladas, hechos que dejan desnuda la concepción ética, no de la empresa sino de los empresarios. Todo ello niega el alcance incluso del altruismo, en el cual se disfraza la responsabilidad social empresarial y contamina todo tratado teórico que intente de modo clásico explicar las relaciones laborales.

Así, frente a la realidad que deja ver la dinámica laboral [alto riesgo para el desempeño de un puesto de trabajo] –cuando se hace presente físicamente– surge el requerimiento de un proceso que vaya más allá de lo simplista del enunciado normativo o lo prescriptivo de las relaciones laborales. Se trata de la necesidad de interpretar desde nuevos marcos conceptuales las nuevas realidades inherentes a los sistemas axiológicos que devienen ética y responsabilización, para deslindar las relaciones laborales emergentes del enmohecido tejido teórico que le sirvió de base.

Consideremos el caso del derecho general de libre afiliación como instancia para verificar las transformaciones veladas que ocurren en el mundo del trabajo. Es innegable que en un país como Venezuela este aspecto tan importante del mundo del trabajo sufre el asedio del cambio y muestra ribetes negativos, por la permisividad en los organismos de control para la implantación de procesos negatorios de toda libertad.

Un ejemplo de ello es el paralelismo sindical, revestido más de un tinte político - partidista que dé cobertura a las garantías y defensas de los derechos de los trabajadores, donde hay evidencias concretas de la reiteración de la violencia social contra muchos trabajadores, y donde lo más inmediato es que cualquier intento de auto-organización es reprimido, incluso desde las estructuras internas de la empresa, lo que afecta el otrora fuerte poder de la sindicalización. Estas conductas, que bien pudieran resultar éticas en el juego de los intereses económicos, desdichan del contenido y el alcance del sistema axiológico que debería guiar el proceder del empresariado en la interacción trabajador - empresa - sociedad - sistema mundo.

Por otra parte, Castells (1998), plantea que las nuevas tecnologías de información no son las causas de la configuración de una economía global, pero constituyen la infraestructura indispensable para su existencia. Ello no significa que todas las actividades sean globales, pero sí las más dominantes; el nuevo sistema tecnológico permite y acentúa el proceso histórico de desagregación del trabajo con base en un nuevo modelo flexible y dinámico de relaciones laborales precarizadas.

En una reflexión similar a la expuesta, y al maximizar las críticas sobre los sistemas laborales, Rifkin (2000), afirma que entramos en una nueva era de escasez del trabajo global como consecuencia de los cambios tecnológicos, sobre todo del aumento de la productividad conseguida con la incorporación de la microelectrónica al trabajo. En un tono casi profético, Rifkin habla de la tercera revolución industrial como "la transición hacia una sociedad de la información prácticamente carente de trabajo".

A diferencia de épocas anteriores, la última revolución tecnológica afecta a todos los sectores económicos y no genera ningún nuevo sector capaz de absorber los excedentes producidos por la automatización y por las máquinas pensantes. En los grandes polos de desarrollo, el caso de la agricultura, la aplicación de los avances de biotecnología produce ya sin apenas agricultores; la industria está perdiendo empleo a una velocidad galopante y el sector servicios -que había absorbido las pérdidas de empleo en otros sectores en la segunda mitad del siglo XX- empieza ahora a notar también el impacto de la automatización y racionalización del trabajo.

En la revisión del discurso premonitorio de Rifkin, la muerte de la masa laboral global es interiorizada por millones de trabajadores que experimentan sus propias muertes individuales, por lo que el aludido autor advierte que el fenómeno ocurre a diario en manos de patronos cuyo único objetivo es el beneficio de sus empresas a cualquier precio, y frente a unos gobiernos desinteresados. Este hecho produce una nueva especie de clase marginal, que son los que esperan el despido y se ven forzados

a aceptar trabajo a tiempo parcial con reducciones en los niveles salariales o a vivir de la beneficencia.

Para Rifkin (2000, p. 236), con cada indagación se evidencia que, en estos nuevos grupos humanos, "...la confianza y autoestima sufre una nueva mella; se convierten en elementos sustituibles, después en innecesarios y finalmente en invisibles en el nuevo mundo tecnológico caracterizado por el comercio y los negocios de ámbito global".

En la discusión de los efectos adversos del capitalismo, autores como Gorz (1995), señalan que el impulso que tuvo el capitalismo en la posguerra no podía continuar expandiéndose en espacios proteccionistas. El proteccionismo era importante para el desarrollo, más no suficiente. Según Gorz (1998):

... la globalización no se pudo haber gestado si no hubiesen existido las tecnologías de la información, el capital tenía necesidad de una revolución técnica para superar la crisis del Fordismo, liberarse de las restricciones socio-estatales, bajar los costos salariales unitarios y acelerar el crecimiento de la productividad (p. 23).

Para efectos de este proceso, la descomposición del modelo fordista era necesaria también. El modelo fordista estaba basado en la concentración y la producción en serie automatizada. Parafraseando a Gorz (1998), la reglada normalidad se había vuelto un factor de rigidez que restringía la demanda. En otras palabras, cuando la variante competitividad es introducida como factor decisivo, el posfordismo surge como alternativa para comenzar a romper esta cadena.

Anteriormente las y los trabajadores "aceptan su alienación bajo condiciones, en una esfera circunscripta por la acción y la negociación colectivas y por el derecho de trabajo" (Gorz, 1998, p.48). En el posfordismo, esta relación se transforma en una forma de acoplar a los empleados en el proceso de producción; es decir, ocurre un fenómeno de transformación del ámbito relacional del trabajo, pues en el posfordismo, la visión dominante de cadena productiva, en la organización, es remplazado por el de la red de flujos interconectados, que en palabras de Gorz (1998), "son coordinados en sus nudos colectivos auto-organizados, de los cuales ninguno constituye un centro" (p.41).

Tal giro en la configuración de los sistemas laborales y las formas deslocalizadas y desconcentradas de empleo se hace realidad como producto de la globalización. En este cambio tecnológico hay un requerimiento de nuevas tecnologías de la información y de nuevos perfiles en el trabajador, visto como mano de obra flexible, que habrá de mostrar competencias para adaptarse al mar de incertidumbre que rodea el empleo.

Las consecuencias de la flexibilización del trabajo que pregona el capitalismo liberal, propende a inducir el paso del concepto de sociedad de valoración –de lo que puede llamarse estática del cargo o puesto laboral- a una sociedad que exalta la “multiactividad”; esa configuración social apuntaría a que las formas de empleo flexibles, discontinuas, evolutivas, lejos de ser motivo de desintegración social, den nacimiento a nuevas formas de sociabilidad y de cohesión como ritorno del ideario del trabajo como proceso socializador por excelencia. Visto así, el “trabajo asalariado y localizado” dejará de ser la fuente esperanzadora de ingreso seguro, ocupación remunerada estable y puesto de trabajo permanente.

Por otra parte, Sotelo (1999, p. 87), destaca:

El progreso técnico ha llevado históricamente a una reducción sistemática del tiempo de trabajo vivo necesario, como contrapartida al incremento de la productividad por las nuevas tecnologías. Esto profundiza el desempleo, aumenta la brecha de desigualdad e inseguridad social y disminuye la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente en América Latina (p.87).

En el advenimiento de la sociedad postindustrial, Bell (1986), ya advertía de un cambio histórico, de la transición hacia un modelo basado en la información y el conocimiento, cuyas consecuencias alcanzarían las relaciones de poder, la estratificación social y la reconfiguración de los valores políticos, sociales y culturales, donde las tecnologías de la información darían proyección a la ruptura histórica sobre los modelos y períodos previos. Mientras que la imprenta, señala, está en la base de la sociedad industrial: en la base de saber-leer y de la educación de las masas; las telecomunicaciones y la informática dan sentido a la nueva escena histórica.

Así, desde las predicciones intencionadas del discurso de Toffler, respecto a la emergencia de un mundo feliz, hasta la aseveración drástica de Beck, relacionada con el futuro del trabajo y sus escenarios, es posible ver la existencia de un campo propicio para la revisión de la operatividad de las nociones de ética, responsabilidad social empresarial en las relaciones laborales, constituido por un sector empresarial exitoso como lo es el de las telecomunicaciones y en él, la telefonía móvil.

Si aceptamos como innegable que la era de las telecomunicaciones se abre paso en medio de un marcado posicionamiento de subjetividad, anclado en la imagen virtual y la expresión sónica en tiempo real, entonces en el contexto propio del eje de interés de la indagación aparecen como iceberg la Internet y la telefonía móvil. Estas se posesionan aceleradamente de la cotidianidad mundial y se manifiestan como instancias generadoras de cambio en los sistemas éticos empresariales.

La construcción del escenario empírico en esta investigación obedeció al contraste del ideario ético y de responsabilización que liga al sector empresarial con los niveles de presencia en el mundo del trabajo. En este caso, el hilo conductual del interés está en la selección del segmento de las empresas con las cuales se constituyó el ámbito de intervención de la investigación, que se orientó hacia tres factores preponderantes: el avance de las empresas en el sector económico en el cual se ubican, la noción de éxito que la sociedad actual tiene sobre ellas y las consideraciones de los indicadores de gestión, incluidos los aspectos visibles del campo sociolaboral.

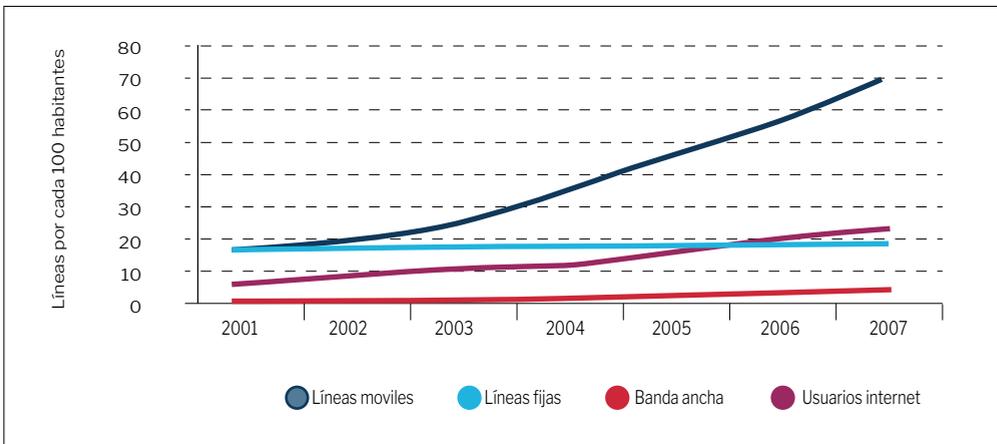
En consecuencia, el estudio se focalizó en las empresas del sector telecomunicaciones - subsector telefonía móvil celular- haciendo énfasis en las organizaciones que tienen visibilidad preponderante en el quehacer de su campo laboral; bajo esta premisa, se estimó pertinente el examen de las empresas involucradas, tal como se explicita a continuación.



1.1. Panorama de la telefonía móvil en América Latina

En América Latina² las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se encuentran en pleno proceso de expansión, caracterizado además por la explosión de la telefonía móvil celular (ver Gráfico N. 1). El despegue de este subsector no solo destaca la evolución económica de las telecomunicaciones en la región, sino su superior crecimiento y penetración en otras regiones emergentes, como Asia y África³. Se trata de la expansión rápida de una organización empresarial que se adapta rápidamente a las exigencias del siglo XXI (ver Gráfico N. 2).

Gráfico N° 1 Penetración de las TIC América Latina

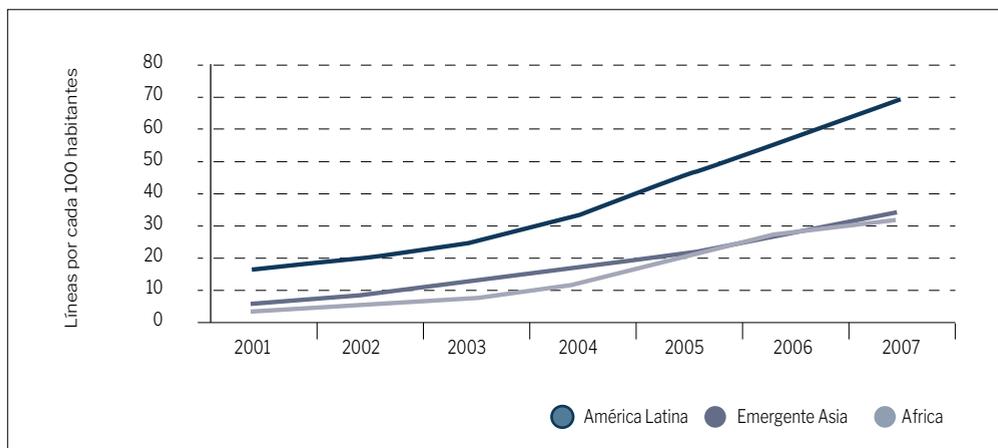


Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones, Datos (2008).

2. Las referencias a «América Latina» en este apartado incluyen datos de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, República Dominicana, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. Estos 12 países aglutinan más del 92% de los clientes de telefonía celular de América Latina (Pyramid Research).

3. El bloque denominado «Emergentes Asia» incluye China, Filipinas, India, Indonesia, Malasia, Tailandia y Vietnam; el bloque «África» incluye algunos de los países con soluciones de m-banking desplegadas: Botswana, Camerún, República Democrática de Congo, Kenia, Nigeria, Sudáfrica, Zambia y Zimbabue.

Gráfico N° 2 Penetración de la telefonía móvil en regiones emergentes



Fuente: Consultores Latin Panel, Datos (2006).

Según lo señala Latín Panel (2006), consultora argentina, en 9 mil hogares de 16 ciudades principales en 15 países latinoamericanos, según cifras difundidas por el diario "La Nación", de Buenos Aires, la telefonía móvil tiene una penetración del 90% en Colombia, seguido muy de cerca por Venezuela con el 89%, Chile con 87% y Bolivia con 82%. Más abajo se ubican Argentina, con el 63% de penetración en este segmento; Costa Rica, con el 51%, y Honduras, con el 49% (Ver cuadro N.1).

Cuadro N° 1. Telefonía móvil: el caso América Latina

País	Habitantes	Telefonía Celular: porcentaje de penetración
Argentina	39.921.833	63%
Bolivia	9.627.269	82%
Brasil	188.000.000	53%
Colombia	42.090.502	90%
Costa Rica	4.300.000	51%
Chile	16.134.219	87%
México	103.000.026	50%
Uruguay	3.415.920	37%
Venezuela	26.012.000	89%

Fuente: Consultores Latin Panel, Datos (2006).

Se conoce, además, estadísticamente, que la base de clientes para el 2008 para América Latina supera los 300 millones de usuarios en tecnología GSM⁴ y 69,2 millones en CDMA⁵, con perspectivas de alcanzar 530 millones de usuarios totales en 2012,⁶ lo que sitúa la penetración media de la región por encima de las 80 líneas por cada 100 habitantes.

La caracterización del subsector telefonía móvil en América Latina es indispensable para comprender el entorno en el que se desenvuelven las empresas que configuran el eje de interés de la investigación. Es decir, la información recopilada del subsector servirá como referente para esbozar escenarios desde los cuales se haga visible la estimación de los elementos categoriales vinculados con la ética, responsabilidad social empresarial en las relaciones laborales.

Se prevé que para el año 2009 las compañías de telefonía móvil en la región tengan un crecimiento del 80% en el número de suscriptores. Según esta tendencia, el crecimiento del sector en América Latina estaría superando las expectativas de evolución del mercado estadounidense, para el cual se estima un crecimiento del 58%; y también a las de Europa Occidental, donde solo habría un aumento del 20%, e incluso por encima de lo esperado para la región Asia Pacífico, que crecería un 65%. Es más, a pesar de la crisis económica mundial, su crecimiento sigue marchando a buen ritmo en la región: se estima que en los próximos cinco años la telefonía móvil podría alcanzar el 70% de la población, o sea, unos 400 millones de líneas. Ahora bien, cabría preguntarse:

¿Este escenario prometedor para las empresas de telefonía móvil es compatible con el ámbito laboral real?

¿Cuáles son las concepciones éticas y de responsabilización que acompañan al crecimiento acelerado de las empresas en el subsector telefonía móvil?

¿Siguen siendo las relaciones laborales afectas al ideario tradicional del trabajo en las empresas de telefonía?

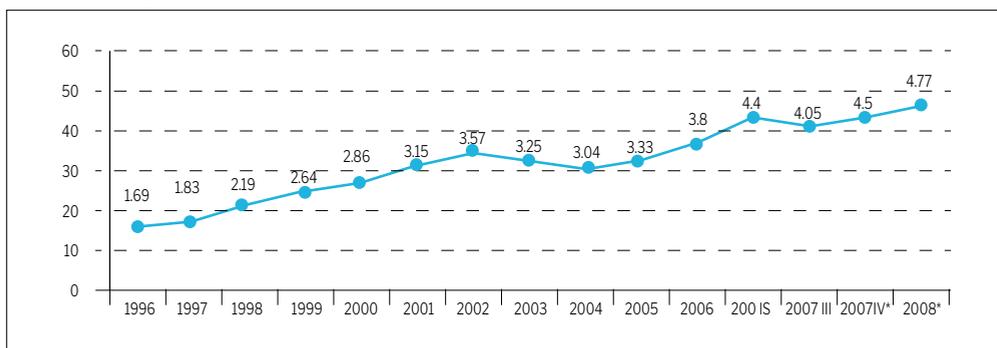
4. Fuente: Asociación GSM América Latina (GSMA LA).

5. Fuente: CDMA Development Group.

6. Previsiones de Pyramid Research para Telefónica (diciembre de 2007).

En lo que respecta a las telecomunicaciones en Venezuela tenemos que las mismas han venido resistiendo durante décadas a los procesos de recesión económica, y aun así han mantenido un crecimiento sostenido hasta convertirse en uno de los sectores más importantes de la economía nacional, “escortando” al principal sector de la nación: el petrolero. De hecho, sus aportes al Producto Interno Bruto (PIB) visualizan su crecimiento sostenido entre los años 1996 y 2008 (ver Gráfico N. 3), de acuerdo con cifras mostradas por Casetel (2009).

Gráfico N° 3 Aportes del sector Telecom al PIB 1996-2007



Fuente: Casetel (2008).

Esto demuestra que las empresas del sector en cuestión han pasado por diversas etapas, en función de la importancia que han tomado en los últimos años, no solo por el avance de la tecnología, sino también por los usos que se les han atribuido en los diversos ámbitos de acción en los cuales operan.

El auge del sector a nivel de América Latina también se ha manifestado en Venezuela, después de la privatización de la empresa telefónica Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV). Esta ha invertido cerca de 9.000 millones de dólares para aumentar la cobertura, digitalizar su red y en general ganar terreno a la competencia, aprovechando –mientras pudo hacerlo- las ventajas de su poder de monopolio.

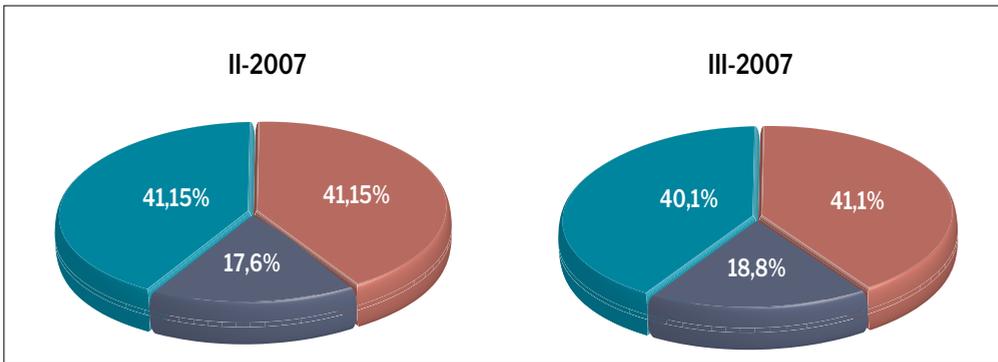
El crecimiento en las telecomunicaciones en el país ha coincidido con los cambios tecnológicos de esta década manifestados en el auge de las TIC, lo que se expresa mediante la convergencia de servicios, dentro de los cuales se encuentran los servicios del Internet, la telefonía fija y móvil, el suministro de correo electrónico - e-mail e intranet, entre otros.

Con relación al subsector telefonía móvil, ámbito de la investigación, se tiene que actualmente en este mercado prestan su servicio las empresas Compañía Anónima Nacional

Teléfonos de Venezuela (CANTV), por medio de su filial Movilnet, Movistar y Digitel. El total de distribución del mercado sería: Movilnet 41%, Movistar 41% y Digitel 19%.

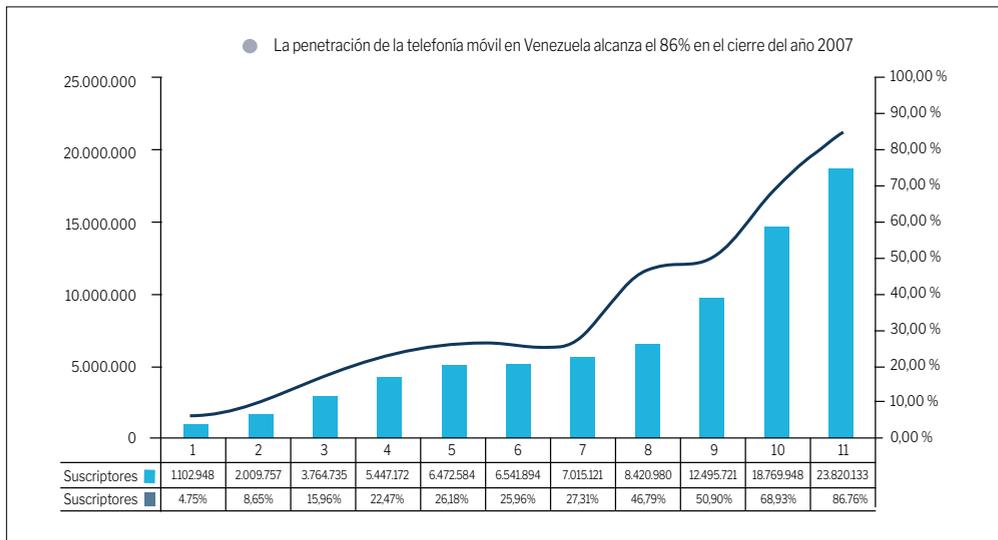
Es importante destacar que según CONATEL (2008), por cada 100 habitantes, un poco más de 86 poseen un terminal móvil (ver Gráfico N. 4, penetración de la telefonía móvil). Para fin de año, la penetración estaría cercana a 95%. Entre el primer trimestre de 2007 y el primero de 2008, el crecimiento ha sido de 24,5%. Según CONATEL (2008), además existen 25.405.387 teléfonos móviles en servicio (véase Gráfico N. 5, mostrados en el siguiente apartado).

Gráfico N° 4 Distribución geográfica mercado móvil en Venezuela



Fuente: Casetel (2008)

Gráfico N° 5 Penetración de la telefonía móvil en Venezuela



Fuente: Conatel (2007).

De la misma manera, hay que destacar que las cifras que actualmente se manejan sobre el crecimiento exponencial de estas empresas de telecomunicaciones, subsector telefonía móvil, según Conatel (2009), arroja resultados de acceso a la telefonía móvil en el país, en el segundo trimestre 2009, con un “alcance del 98,96%”, al incorporarse “395.000 nuevas líneas de telefonía móvil para un total de 27.589.526 millones de líneas que generan tráfico” (ver cuadro N. 2).

Cuadro N° 2 Penetración por servicios

Servicio	# de suscriptores	% de penetración del servicio
Telefonía fija	6.595.922	23,66%
Telefonía móvil	27.589.526	98,96%
Internet	1.585.497	5,60%
Televisión por suscripción	1.966.478	7,05%

Fuente: Conatel (2009).

1.2. Modernización de la organización del trabajo en las empresas telefónicas

El presente apartado expone la discusión sobre las principales estrategias que las empresas habilitadas utilizan para prestar los servicios de telefonía móvil en el país. Igualmente, los mecanismos aplicados para modernizar la organización del trabajo y de cómo los elementos de flexibilización laboral que estas contienen han afectado a los trabajadores desde la culminación del período de concurrencia, en el sector de las telecomunicaciones en Venezuela.

Con base en la información recolectada se encontró que las empresas han implementado un conjunto de acciones dirigidas al mejoramiento de las funciones del trabajador, para incrementar la productividad operativa. Para el desarrollo de esta, las empresas establecieron la eficiencia y productividad como criterios organizacionales, exigiendo a los trabajadores el uso a plenitud de sus capacidades y la obtención de máximos resultados. Con el objeto de obtener lo esperado de la estrategia, se inculcó un sentido de compromiso en cuanto al cumplimiento del volumen del trabajo y la calidad de este en el momento requerido y al mismo costo. Aunado a esto, se realizó un seguimiento de las fortalezas y debilidades de la fuerza laboral, buscando garantizar el cumplimiento de las funciones asignadas y elevar los niveles de productividad del trabajador, así como incrementar la producción de valor.

Para viabilizar esta estrategia, las empresas crearon indicadores cuantitativos por tareas ejecutadas, con el objeto de controlar el desempeño productivo de cada trabajador. Esto permitía de forma oportuna y veraz evidenciar los avances en los procesos de trabajo, así como medir el desenvolvimiento efectivo del trabajador, y el comportamiento de los resultados obtenidos con esta estrategia. Según Ordóñez (2003), "esto no era más que controlar las tareas y procesos ejecutados, así como la eficiencia del trabajador a través de indicadores, manejados como herramientas de monitoreo de los resultados obtenidos de la jornada de trabajo" (p.45).

Del mismo modo, el control de la actuación de los trabajadores y de su nivel de compromiso para con la empresa deja ver, en términos de Marx (1946):

...el obrero trabaja bajo el control del capitalista, a quien su trabajo pertenece. El capitalista se cuida de vigilar que este trabajo se ejecute como es debido y que los medios de producción se empleen convenientemente, es decir, sin desperdicio de materias primas y cuidando de que los instrumentos de trabajo se traten bien, sin desgastarse más que en aquella parte en que lo exija su empleo racional (p.137).

Cabe destacar que las empresas de telecomunicaciones han venido utilizando los controles estadísticos, no solo para tener registros de la evolución operativa, sino también los han utilizado como herramientas para flexibilizar los sueldos. Como bien sabemos, los empleados tienen un sueldo base, denominado en Venezuela salario mínimo, y el complemento del salario lo conforma un bono que depende, en términos porcentuales, del alcance de las metas cuantitativas establecidas por las gerencias, bien sea mensual, semestral y/o anual.

Se evidencia con esto que las empresas emplean la flexibilización interna del trabajo mediante la disminución real de los sueldos, desregulación de las condiciones de protección de los trabajadores y la inestabilidad salarial y laboral. Esto se debe, desde la visión de Urquijo (2004), a la falta de contrapeso de los sindicatos para detener este tipo de reestructuración laboral neoliberal que precariza el trabajo en el sector de las telecomunicaciones en el país.

Por otra parte, se encontró que las empresas modificaron continuamente las estructuras organizativas. Para ello, redujeron los niveles intermedios, pretendiendo generar una mayor fluidez de los procesos, la comunicación y la información entre los niveles organizativos; ante esto, consideraron necesario movilizar continuamente al personal en diferentes departamentos, cargos y tareas, fomentando el desarrollo de personal con un carácter multihabilidoso. Claro está, ello significó una mayor carga laboral hacia los trabajadores.

Desde esta mirada de acciones modales, sugiere Antúnez (2003):

El trabajador desempeñe tareas, y además pueda combinarlas, y con ello, hacerse más capacitado, calificado y utilizado en diversas funciones en momentos determinados o en situaciones inesperadas como: vacaciones, ausencias despidos o renuncias, entre otros. Esta modalidad se convierte en una alternativa para que el capitalista transmita a los trabajadores la idea de que no son seres imprescindibles y que en cualquier momento pueden ser sustituidos y/o relevados de sus tareas y funciones por cualquier otro trabajador (p.123).

Esto representa para los trabajadores nuevos desafíos y sensación de incertidumbre e inestabilidad, dado que deben asumir nuevas responsabilidades rápidamente sin contar con una capacitación previa a las nuevas tareas a asumir. Es necesario aclarar que los cambios organizacionales repentinos implantados por las empresas requerían traslados internos rápidos del personal para poder responder a las exigencias de la alta gerencia; en ello, la fuerza laboral no tiene potestad para elegir el área a ser trasladado ni el período de tiempo de permanencia en el mismo, así como tampoco se respeta la disciplina profesional en la cual se han desarrollado los mismos.

Al respecto, Ordóñez (2003), manifiesta:

La incertidumbre y la inestabilidad afectan la motivación en el ser humano, ya que este requiere de seguridad para construirse a sí mismo y para mantenerse tal y como es, incluida su propia capacidad productiva y sus rendimientos. El necesario equilibrio psicológico exige un mínimo de estabilidad vital, difícil esta de conseguir cuando falta la estabilidad laboral (p. 20).

Estas disposiciones laborales, de acuerdo con Martínez (2004), se constituyen en "prácticas destructoras para la comunidad" (p.120).

Por lo tanto, el uso de esta estrategia por parte de las empresas estudiadas se traducía en que asignaban cargos a trabajadores que tenían un perfil profesional superior al exigido, lo que evidencia una sobre-calificación del puesto de trabajo y una descalificación de la fuerza laboral. Por ejemplo, trabajadores que tenían estudios hasta de cuarto nivel (magíster en gerencia de empresas), eran asignados a ejercer cargos de cajeros, atención al cliente, entre otros, degradando la capacidad intelectual, profesional y técnica de la fuerza laboral.

Este ejemplo corrobora lo expresado por Sotelo (1999), cuando expresa "los cambios en los mercados de trabajos y en las políticas empresariales tienden a la creación

de segmentos reducidos de trabajadores altamente calificados, lo cual tiene como objetivo reemplazarlos fácilmente en el futuro” (p. 124).

Igualmente, esta estrategia desde Urquijo (2004), nos remonta a destacar: “los trabajadores calificados debieran ser remunerados con un salario superior al que devengaban cuando se cumplía simplemente con un solo oficio o desempeño, porque su nueva disposición se traduce en mayor eficiencia y productividad” (p. 412); sin embargo, no se otorgaba ninguna compensación salarial u otros beneficios socio-económicos compensatorios; por el contrario, se exigía el cumplimiento de más trabajo y de las nuevas actividades asignadas en el mismo período de tiempo establecido.

Bajo esta perspectiva, se evidencia una fuerte explotación de la fuerza laboral al asignar más trabajo y responsabilidad sin incrementar sueldos y salarios acorde con las mismas. De allí que la multifuncionalidad se ha convertido en poderosa fuerza proempresarial que impide la elevación del nivel de empleo y de los salarios, la calificación de la fuerza de trabajo, moldeable y funcional a las necesidades de compra y venta de fuerza de trabajo, y a la lógica de reproducción del capital utilizándose como mecanismo para reducir costos (Sotelo, 2003). Para ello, se acude al despido de personal: los trabajadores que transmitiesen inseguridad, falta de dominio y adaptación a su nueva realidad laboral eran despedidos, facilitando a la empresa la posibilidad de realizar nuevas contrataciones con carácter temporal y no establecer obligaciones para con los nuevos empleados.

Este tipo de acción, basada en la demanda de fuerza laboral por medio de contrataciones, evidencia las intenciones de las empresas internacionales por instaurar nuevos paradigmas en el mercado de trabajo en Venezuela, basado en la flexibilización laboral. El propósito es desmantelar derechos de los trabajadores, como la antigüedad y la permanencia laboral, que en el país habían sido utilizados de forma esporádica, y con estudiantes que realizaban pasantías o prácticas profesionales en las mismas como actividades complementarias en su proceso de formación profesional. Con esto se observa que el Estado está permitiendo, con la reestructuración productiva y laboral, que el mercado de trabajo venezolano pase de un sistema proteccionista de la estabilidad laboral a un sistema temporal de trabajos convencionales.

Otra de las estrategias implementadas, de acuerdo con los entrevistados, fue proveer libertad al personal para realizar aportes y mejoras a la ejecución del trabajo, incentivado por el desarrollo de este; sin embargo, el esquema de autoridad democrática presenta aspectos contradictorios a lo ocurrido en la praxis empresarial.

En cuanto al esquema de libertad al personal, se flexibilizó la posibilidad de que estos realizaran aportes; sin embargo, se detectó que los trabajadores solo pueden proponer mejoras,

mas no acciones a su jefe inmediato. Aunque el trabajador podía valerse de las bondades de los sistemas operativos para hacerlos del conocimiento de todos, de igual forma debía conservar los parámetros establecidos en la organización para su presentación y aprobación. Esto implícitamente limita a los trabajadores a "ejecutar lo ordenado, sin ninguna iniciativa ni participación" (Weiss, 1993, p. 130).

Por su parte, Malone (2005), piensa que eso limita y desmotiva el espíritu de creatividad e innovación, así como la energía y el esfuerzo en el ejercicio de sus actividades, puesto que no se exaltaba la iniciativa para que el trabajador mejorase los procesos de trabajo. En este sentido, Antúnez (2003), expresa: "los trabajadores no pueden ser capaces de demostrar el papel fundante del trabajo creativo que suprime la distinción entre trabajo manual/trabajo intelectual" (p. 80). Todo esto demuestra que los patrones de trabajos jerárquicos y burocráticos coartan el intento de la fuerza laboral por desarrollarse mediante la introducción de mejoras organizacionales en las empresas.

En la información recolectada fue una constante que los entrevistados manifestasen el desenvolvimiento de actividades mediante equipos de trabajo, bajo el lema de autoridad democrática o gerencias de puertas abiertas; sin embargo, esto en la práctica no se detectó, dado que los trabajadores no interrelacionan sus acciones, sino que cada quien de forma muy individualizada se esfuerza por realizar sus tareas sin preocuparse por las implicaciones en pro o en contra que las mismas tengan con sus conexos. Se evidencia que debido a los instrumentos de control que los presiona y a los resultados del monitoreo, son utilizados de manera que afectan su evaluación y desempeño organizacional. Al parecer, Martínez (1998), tiene razón cuando expresa que "estas nuevas formas de organizar el trabajo son más ilusorias que reales" (p. 69).

De la misma manera, cabe destacar que el lema de autoridad democrática o gerencia de puertas abiertas no fue cumplido, puesto que según la información recopilada fueron solamente los directivos quienes tuvieron la potestad de tomar las decisiones. Como manifiesta Martínez (1998):

Los únicos que deciden, como siempre, son los empresarios. Los trabajadores no tienen ninguna posibilidad de hacerlo, solo pueden proponer, y esto sobre los temas que autoriza la empresa, (...) se puede discutir para mejorar la calidad, reducir los costos, aumentar la producción o temas afines, pero no existe ninguna posibilidad de opinar cómo se reparten las ganancias, ni en qué se invierten, cómo se fijan los salarios, cantidad de puestos de trabajo, organización del trabajo, etc. (...) es decir, el carácter democrático de esta técnica es absolutamente restringido y solo apunta a mejorar la rentabilidad de la empresa (p.68-69).

Como se ha podido observar, la flexibilización ha comenzado a ser utilizada por las empresas del sector de telecomunicaciones en el país como técnica de reestructuración en la organización del trabajo. En términos concretos, ha sido implementada con el único fin de elevar los niveles de acumulación y ganancia, gestando un mercado de trabajo con empleos inestables y con fuerte tendencia a la negación del espíritu guía de las relaciones laborales.

Por otra parte, en Venezuela la mayor resistencia frente al proceso privatizador provino de los sindicatos de las empresas estatales. Pero a diferencia de ellos, se efectuó en 1991 una franca privatización (y “desnacionalización”), sustentada en una Ley del Congreso Nacional. En Venezuela también tuvo lugar una fuerte pérdida de “pre-rogativas sindicales en materia de contratación, ascensos, adiestramiento y reclasificaciones”, así como de ventajas adquiridas (atención médica y psicosocial, guarderías, horas-extra, etc.) e, incluso, del régimen de jubilaciones. En el marco de una política claramente antisindical, se tercerizaron actividades (particularmente las relacionadas con obras de plantel externo), anteriormente internalizadas por la empresa estatal.

En el caso particular del campo laboral venezolano, las empresas del sector comunicaciones, en el subsector telefonía celular, en las cuales se identifican: Movistar, Movilnet y Digitel, registran un incremento exponencial de usuarios y unos altísimos márgenes de ganancias anuales que compiten con las utilidades del sector bancario (las más altas de la economía nacional). Ello permite ver la compleja participación que tienen en los diversos espacios de redimensión de lo social –puesta en práctica de la idea de responsabilidad social empresarial. Resulta importante preguntarse acerca de la visión que tienen estas empresas respecto a la ética y la responsabilidad social empresarial, demarcando el interés no solo en lo pertinente a las relaciones laborales intrainstitucionales, sino su relación con el entorno social en su conjunto, particularmente las relaciones éticas entre dichas empresas.

Igualmente, es necesario considerar la visión ética de la responsabilidad social compartida. Se trata de trazar un recorrido intelectual que permita mostrar un andamiaje clave para el estudio y la comprensión de los perfiles axiológicos que se registran en la nueva sociedad infocapitalista y sus efectos en el conjunto de valores que rigen los marcos de subjetividad de la sociedad posmoderna. Se trata, en consecuencia, de mostrar los alcances de un nuevo sector clave de la economía basado en la informática y las telecomunicaciones en tanto fuente para coadyuvar en la búsqueda de bienestar social.

El marco proposicional de la investigación se define, entonces, a partir de las siguientes interrogantes:

- ¿En qué medida en la cultura prevaleciente, tienen vigencia los conceptos del bien común, derechos humanos, justicia y solidaridad?
- ¿Hasta dónde los conceptos de justicia social, equidad y solidaridad, pueden definir el contexto de las relaciones laborales?
- ¿Cuáles son los principales efectos de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, en las relaciones laborales?
- ¿Los nuevos espacios de subjetividad que se afianzan en la actual redefinición del capitalismo, producen nuevos fundamentos éticos en nuestras sociedades?

Desde el plano interrogativo, se generaron los siguientes elementos procedimentales para la investigación:

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General:

Interpretar los fundamentos de la ética y la responsabilidad social empresarial en las relaciones laborales, desde la actual redefinición del capitalismo y sus implicaciones en la realidad de las empresas del sector telecomunicaciones, subsector telefonía móvil, en el marco de los nuevos espacios de subjetividad que se producen como consecuencia del proceso de globalización en tiempos posmodernos.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Caracterizar el contexto de la ética y sus efectos en el espacio de las relaciones laborales en empresas del sector telefonía celular.
- Describir la responsabilidad social en el contexto de las relaciones laborales.
- Analizar los efectos que los nuevos perfiles societarios –éticos y de responsabilidad social- tienen en el ámbito de las relaciones laborales.
- Interpretar el marco de subjetividad que se produce en el actual proceso de globalización mundial y sus impactos en la configuración ético-cultural que define las relaciones laborales.
- Explicar, desde una perspectiva crítico-interpretativa, la visión ética y de responsabilidad social que sirve de plataforma operativa a las empresas de telecomunicaciones (Movistar, Movilnet y Digitel), que operan en el ámbito empresarial del estado Carabobo.



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)⁷, la Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁸ 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.⁹ 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

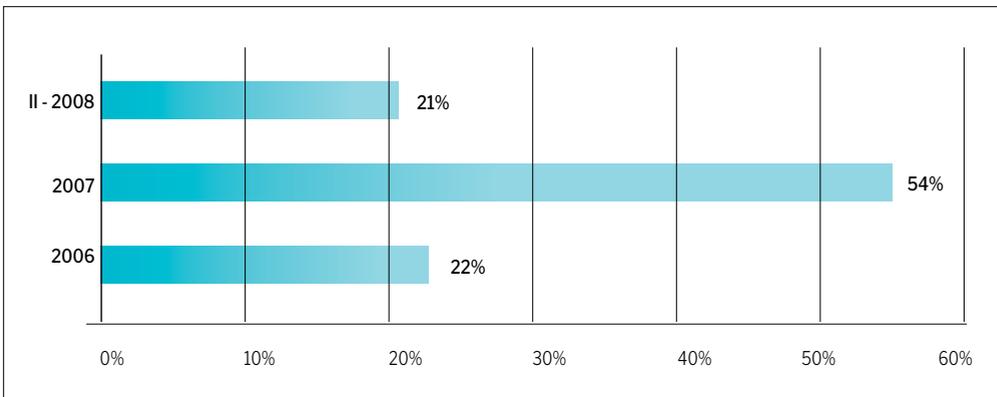
los del sector de telecomunicaciones, han afectado significativamente cada una de las actividades de nuestra vida, incluso el ámbito laboral.

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

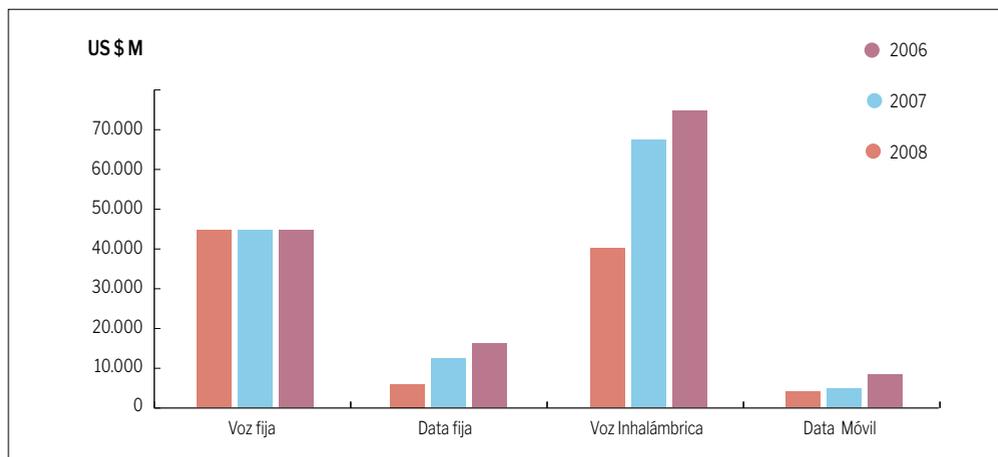


Fuente: IDC 2008 – CONAPRI

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.

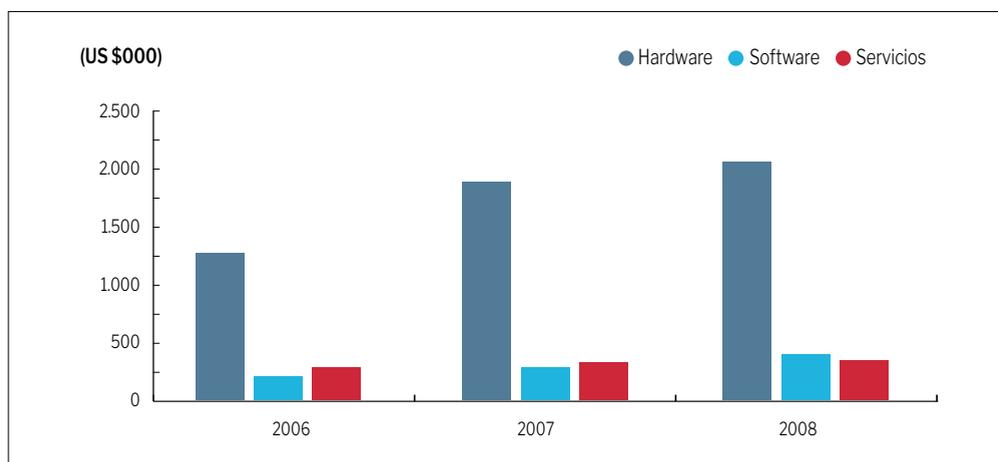
Gráfico N° 7 Inversiones en servicios de telecomunicaciones



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.

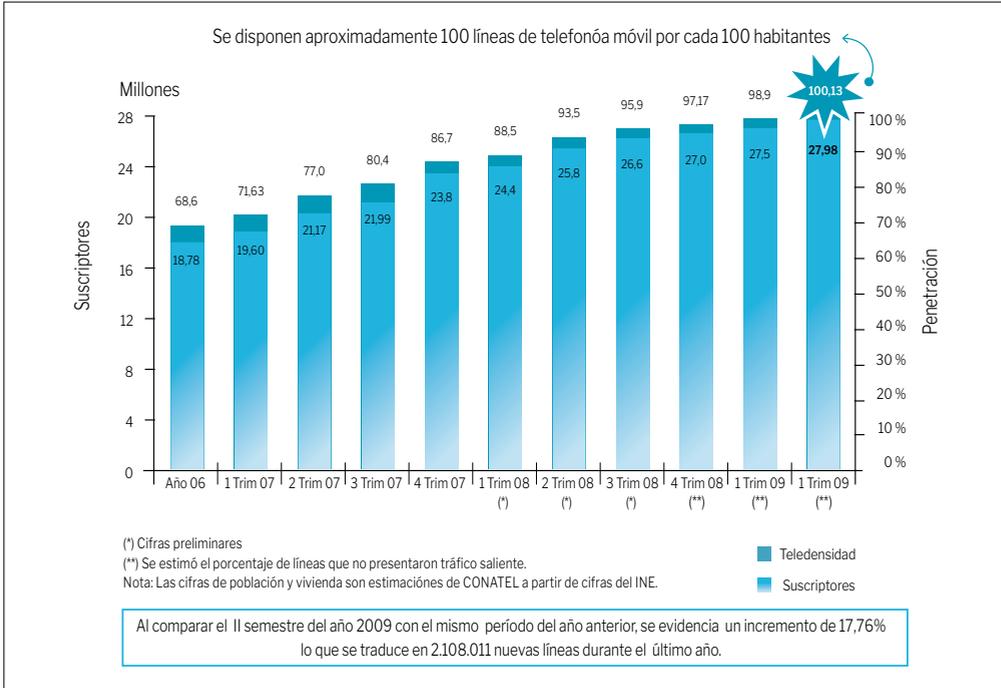
Movistar y Movilnet, como empresas líderes del mercado, se repartían, según datos de Conatel (2009), más de veintisiete millones de usuarios -suscriptores- junto a Digitel. (Ver Cuadro N. 5).

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)

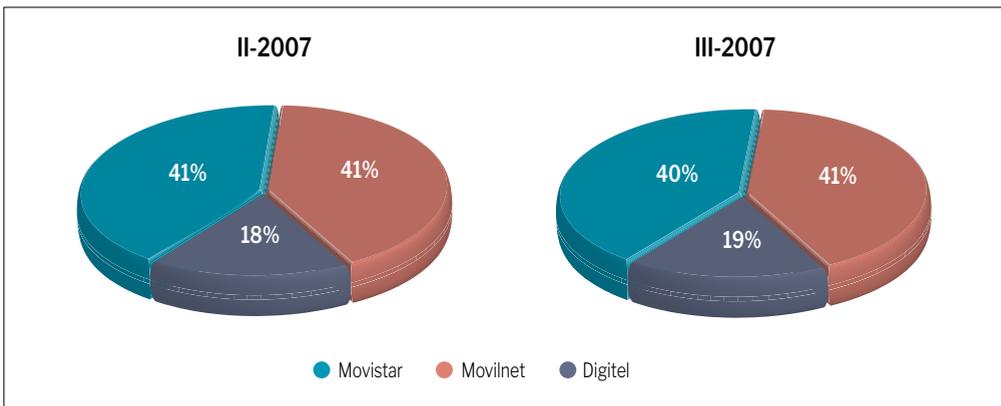
Gráfico N° 9 Número de suscriptores telefonía móvil - 2009



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%
Telefona Pública	0,63%
Telefonía Móvil	55,98%
Internet	3,37%
Transporte	10,19%
Difusion por suscripcion	7,37%
Otros Servicios	7,82%

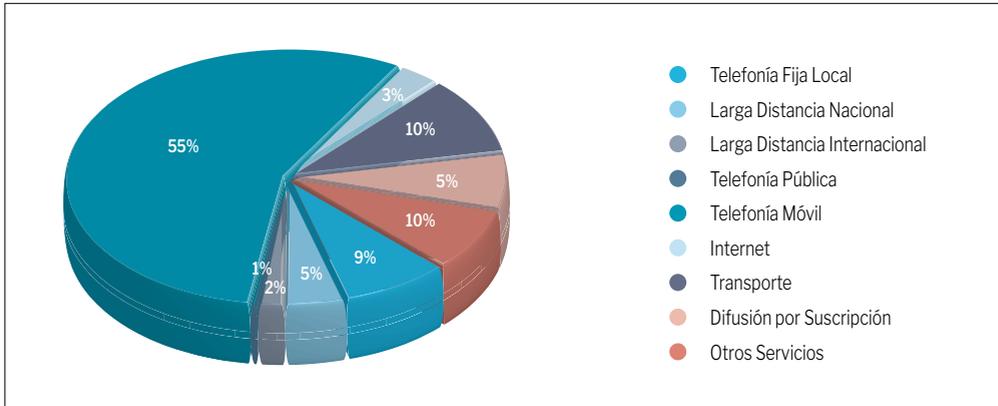
Total Ingresos Operativos(*)
11 Trim 2008: 5.594.384.883 Bs.F

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%
Telefona 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 \$)

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 fugacidad¹⁰, 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 definatorios 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 Myers¹² (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.





CAPÍTULO TRES

LOS CAMINOS DEL MOMENTO EPISTÉMICO



3. Los caminos del momento epistémico

3.1. Acotaciones previas

Los estudios sobre la ética, la responsabilidad empresarial y las vinculaciones que estos dos factores del sistema axiológico empresarial tienen con las relaciones laborales, se han desarrollado desde diversas perspectivas. Sin embargo, en la presente investigación el abordaje metodológico, en correspondencia con los propósitos guías que le asisten, se ha dispuesto con la finalidad de revelar los nodos críticos que se asocian con la teoría desde la cual se intenta explicitar el problema. En este caso, se trata del contexto disciplinar en los estudios sociales del trabajo, así como el fondo sociolaboral en el cual se produce el fenómeno que liga la triada ética-responsabilidad-relaciones laborales. La orientación que fija el estudio en la discusión del sustrato teórico, en contraste con las evidencias desde el escenario empírico, atendió a los lineamientos que se exponen a continuación:

3.2. La visión paradigmática

El enfoque paradigmático en el cual se fundó el estudio permitió considerar que el tejido argumental derivado del enfoque empleado se ubica, en una primera instancia, en el corte de época transicional de la modernidad tardía (Lyotard, 1998; Rojas, 2003). Responde así a la arquitectura de investigaciones metódicamente integradas, cuya arista cuantitativa se enmarca en el orden del neopositivismo lógico (Popper, 1998), desde la cual se hizo énfasis, por intermedio de la observación rigurosa y la disposición del método científico, en alcanzar patrones explicativos al objeto de estudio.

En una segunda perspectiva, la complementariedad metódica fue asumida desde la visión interpretativa, en tanto es de relevancia el contenido y extensión de los esquemas representacionales manejados por los actores sociales implicados en la dinámica del fenómeno en estudio. Se concibe así que las construcciones discursivas surgidas desde la mismidad de sujetos vinculados con el escenario empírico dan sentido al contenido categorial manejado en la interacción comunicativa que se produce en el ámbito gerencial de las empresas, tomadas como eje de interés de la indagación.

Según la naturaleza de la investigación, esta fue concebida dentro de la modalidad de estudios de campo, basada en integradores que permiten disponer de un instrumental metódico que hibrida los enfoques cuantitativos con los procedimientos metodológicos interpretativos. Se toma en cuenta lo expuesto por De la Garza (2008), quien considera importante “articular la visión del paradigma configuracionista y el paradigma interpretativo a los fines de extender el proceso de interpretación de la acción social” (p. 123). En esta última cosmovisión, lo perceptual no prevalece, sino que la realidad es reinterpretada, adentrándose la indagación en la introspección vivenciada de la conducta humana en los escenarios sociales.

La hibridación implica emplear los registros cuantitativos, los cuales consisten en el análisis sistemático de problemas con el propósito de descubrirlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes o predecir su ocurrencia (Bisquerra, 1990), con la construcción del sentido de lo vivenciado (Padrón, 2000). En este tipo de estudios, los datos o la información de interés se recogen en forma directa de la realidad estudiada, partiendo así de los llamados datos originales o primarios; la complementariedad se consigue cuando son utilizados los registros originales provenientes de la voz activa del actor social implicado.

Atendiendo a los objetivos y la dimensión cronológica, la investigación promueve un eje generatriz de discusión teórica transaccional, que facilita el contraste teoría-problema-metódica. La prospectiva o potencial inferencia emerge debido a que se “...pretende evaluar los efectos de dos o más factores y los tratamientos utilizados son combinaciones de los niveles de los factores” (Pagano, 2000, p. 371). Se visualizan acá los factores concomitantes en la interacción de las categorías base del estudio: ética, responsabilidad social empresarial y relaciones laborales.

3.3.- La visión operacional

Respecto a los diseños integradores, estos requieren la consideración de los más complejos aportes de las disposiciones cuantitativas, con formulación de hipótesis; por ello, se estimó procedente forjar el registro desde los abordajes cuasi experimentales, tal como los diseños factoriales. De este modo, se hace énfasis en garantizar la rigurosidad requerida por la ciencia en el estudio. Para Stanley y Campbell (1978), este tipo de diseño se puede emplear en muchas situaciones de investigación social, respecto a lo cual los autores citados asienten que: “...el investigador puede introducir algo similar al diseño experimental, en su programación de procedimientos para la recopilación de datos” (p. 70).

En este caso, se considera también que el investigador carece del control total de los estímulos experimentales, por la condición de estar involucradas personas y no objetos en el trabajo investigativo.

Sobre el asunto, Stanley y Campbell dicen que existen una serie de condicionantes que pudieran invalidar el cuasi experimento, y sobre los que afirman que el investigador debe tener algún control; en lo particular, se controlaron los efectos de variables externas en los términos siguientes: maduración, administración del test, regresión, selección muestral y mortalidad de la muestra. Se reconoce, en concordancia con lo planteado por Sierra (1991), que no se controlan la historia, la instrumentación y la interacción de las pruebas. Sin embargo, en el primer segmento metódico para la integración, sobre la base de saber que el diseño cuasi experimental es de control interno aceptable, se eligió el diseño de 3×2 , de dos vías, con efectos fijos, para grupos independientes.

Este diseño, según Pagano (1998), es el correspondiente al análisis de la varianza de dos factores, en la cual la estimación de varianza entre grupos e intragrupos es fundamental para la caracterización de la estimación de la varianza poblacional. De esta manera, un estimador para valorar la varianza es F de Fisher (Pagano, 2003), como razón de aceptación o rechazo de la hipótesis.

La necesaria utilización de una tabla de doble entrada para organizar los cálculos implica, en el caso de la estimación del efecto de dos factores para la varianza, adoptar la división de las varianzas por celdas y por columnas. Si se dividen entre los grados de libertad, facilitan estimar la varianza por renglón y por columna para entonces decidir sobre la orientación de la hipótesis. Cada estimación representa, de modo particular, cálculos de la estimación de varianza: entre celdas, por renglón, por columna, renglón por columna, y la determinación de las razones F; estos cálculos se realizan a los fines de verificar el efecto principal de las factoras que se consideran asociadas a las llamadas variable independiente A, la variable independiente B y de la interacción de las variables A y B.

Como puede verse, la rigurosidad metódica del componente cuantitativo está al menos resguardada en el plano del análisis; su complemento se deriva de la puesta en escena del componente introspectivo vivencial, cuya convergencia en el enfoque cualitativo le revela como un espacio de corte interpretativo. Aquí cobran relevancia los discursos aportados por los actores sociales considerados como informadores clave o informantes privilegiados, de modo que el reduccionismo del número (resultado de la prueba de hipótesis por estimación con F de Fisher), permita extender el alcance de lo vivenciado en el nodo recursivo comprensión-interpretación-aplicación, constituido en los discursos de los sujetos aportantes.



CAPÍTULO CUATRO

LOS ESCENARIOS DE INTERVENCIÓN



4. Los escenarios de intervención

4.1.- Conglomerado de informantes

En la investigación se tomaron como universo de referencia a los profesionales que administran cargos de gerencia (media y alta), en las empresas tomadas como escenario empírico para el estudio. El número de gerentes ya referido se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 7 Universo de referencia

UBICACIÓN	CANTIDAD
Empresa A (Digitel)	18
Empresa B (Movistar)	18
Empresa C (Movilnet)	18
TOTAL	54

Fuente: elaborado de registros de archivos, empresas del sector telefonía móvil (2008).

4.2.- Los informantes clave

En la fase de atención al requerimiento restrictivo de la ciencia, un espacio referencial construido a modo de selección muestral, entendida tal como lo plantean Glass y Stanley (1990), "es un subconjunto de informantes extraídos de una población" (p. 213). Se escogió mediante un proceso de muestreo no probabilístico, dirigido a conveniencia con razón a la forma como se configuran los cargos gerenciales en las organizaciones empresariales del sector telefonía móvil (Korchran, 1990). Se consideró también la posibilidad de reagrupar internamente los sujetos muestrales, empleando el criterio de integración dirigida, postulado por Korchran.

Sobre la totalidad de sujetos informantes se dirigió el instrumento de valoración de las categorías implicadas: ética, responsabilidad social empresarial, relaciones laborales y, a partir de la discriminación de los niveles de valoración, se procedió a elegir los sujetos informantes hasta completar los requeridos por el cuasi experimento.

4.3.- Selección de los informantes clave

El recorte del universo referencial fue configurado, tal como ya se dijo, mediante un muestreo no aleatorio, que en el caso atiende a la manera natural de generar los llamados grupos formales en las organizaciones empresariales, respetando las características de elegibilidad de los integrantes de este subconjunto de trabajo: administrar un cargo gerencial, miembro de una cultura organizacional exitosa y conocedor del tema eje del estudio.

Los componentes de la selección se muestran en el cuadro N. 8 con los resultados siguientes:

Cuadro N° 8 Informantes Clave.

UBICACIÓN	CANTIDAD
Alta gerencia	9
Gerencia media	15
TOTAL	24

Fuente: elaboración del autor.

Los integrantes de este segmento de interés se integraron de manera aleatoria en ambos estratos, de manera que se pudieron formar grupos de seis gerentes por cada subgrupo de consideración.

4.4.- El eje de regulación metódica

Los datos, inherentes al apartado de corte cuantitativo del estudio fueron recolectados empleando como técnicas las siguientes:

- Observación directa, empleando listas de cotejo para verificar la existencia o no de visibilidad operacional de las categorías base.
- Encuesta, basada en la aplicación de tres cuestionarios estructurados a modo de escala fraseada Likert.
- Registro en un diario y grabación, tanto de eventos relevantes como de los discursos construidos por los informadores clave sobre el problema.

4.5.- Instrumentos

Fueron diseñados y aplicados los siguientes:

- Cuestionario 1: valoración del autoreconocimiento de la ética. Esta técnica se dirige a recolectar información sobre los niveles de autoreconocimiento del componente axiológico, puestos en función del deslinde no solo de lo sensible y lo virulento, sino también de la trascendencia que esta decisión comprende. Este cuestionario fue aplicado a la totalidad de los sujetos muestrales para fijar lo tendencial de la representación (ver anexo 1 y 2).
- Cuestionario No.2: para determinar valoraciones específicas sobre ética y responsabilidad social empresarial (ver anexo 3).
- Cuestionario No. 3: guía de entrevistas, valoración del impacto de la ética y la responsabilidad sobre las relaciones laborales (ver anexo 4).

4.6.- Validez, confiabilidad y credibilidad de lo procesual

El proceso operacional de la investigación se fundó en los instrumentos diseñados para la recolección de información cuantitativa y en los registros de la complementariedad cualitativa: los instrumentos usados en la variante cuantitativa fueron validados por medio de dos procedimientos: el primero, para determinar la validez; y el segundo, para calcular el índice de confiabilidad del instrumento. Los procedimientos propios del enfoque cualitativo siguieron el dictamen de la triangulación simple (Goetz y LeComté, 1998), para derivar la credibilidad.

4.7.- Validación de los cuestionarios

Asumiendo los criterios planteados por Galindo (1998), se partió de la premisa que un instrumento toma atributos de validez "...cuando la regla de medición es adecuada, libre de errores aleatorios" (p. 64).

Por ello, se consideró conveniente fijar las condiciones de validez para los instrumentos del Cuestionario estructurado. En este caso, se atendió a lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (1998), quienes señalan que la validez tiene tres vertientes de importancia:

La primera, referida a la validez de contenido; donde la representatividad de un cuerpo definido de contenidos consta de temas o procesos. Este factor se analiza en

un examen lógico de los ítems respecto de sus contenidos. Un segundo elemento: la validez de constructo, que hace considerar al instrumento como una hipotética medición que hay que poner a prueba como si fuera una hipótesis de investigación; de allí la necesidad de evaluar el constructo como rasgo, atributo o cualidad no observable directamente, sino que puede inferirse a través de una teoría. El tercer elemento es la validez de criterio, que se asume como una posición de expertos frente al contenido del instrumento; estas pueden ser concurrentes o predictivas. La última es más acabada y exigente que la primera, y se usa cuando se desea conocer la posible predictibilidad del instrumento (p.156-157).

Igualmente, se tomó como recurso de validación de los cuestionarios la validez por juicio de experto, y fue empleado para ello la contribución de seis profesionales del área de investigación. Estos se pronunciaron considerando que el instrumento posee congruencia entre los ítems, es suficientemente claro y puede valorarse con él la información que se pretende recolectar; es decir, el contenido en cuanto construcción del ya referido instrumento puede estimarse válido (ver anexo D).

Hechas las observaciones correspondientes, se elaboró la versión final de los instrumentos, la cual fue nuevamente referida a revisión de los expertos. Una vez aprobado, se aplicó al segmento de informantes clave seleccionado para el estudio.

4.8.- Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, Hernández, Fernández y Baptista (1993), señalan que está referida a la consistencia que pueda presentar un instrumento y los resultados de las pruebas pilotos que se apliquen.

En este caso, los instrumentos denominados cuestionario No. 2 y 3 fueron sometidos a contraste en su contenido. Según Ruiz (1995), "se refiere hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir" (p. 58).

El cuestionario No. 1 no precisa del cálculo de confiabilidad, pues explora solo contenidos representacionales de una o varias categorías.

Es por eso que para obtener la confiabilidad del grupo de instrumentos se aplicó una prueba piloto a un grupo de gerentes, no pertenecientes al segmento de actores sociales implicados, pero con características similares a estos, para contrastar la información proveniente del estrato poblacional ante el contenido de los instrumentos.

A los resultados obtenidos en la prueba piloto, se les calculó el coeficiente Alfa de Crombach, para conocer el índice de confiabilidad, por ser estos instrumentos formatos construidos en forma de escalas.

4.9.- Cálculo del índice de confiabilidad

Una vez obtenidos los resultados de la prueba piloto en los cuestionarios, se procedió a analizar los mismos mediante el tratamiento estadístico con el coeficiente de confiabilidad Alpha (α) de Crombach. Se tomó en cuenta lo planteado por Ruiz (1998), lo cual facilitó el cálculo del índice de confianza que posee el instrumento cuando las respuestas son escalonadas (p. 47). La fórmula utilizada para el cálculo del coeficiente de confiabilidad fue la siguiente:

En la fórmula, los códigos representan lo siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

α = es el valor que define el coeficiente de confiabilidad.

N = es el número de ítems del instrumento.

si^2 = sumatoria de la varianza de los ítems.

st^2 = varianza total del instrumento.

Para hallar el coeficiente de confiabilidad se procedió de la siguiente manera:

- Aplicación de la prueba piloto a un grupo de cinco (5) personas pertenecientes a un segmento gerencial similar a los informantes clave, pero no incluidos en ellos; las alternativas se dispusieron para el primer instrumento como: Siempre (5); Casi Siempre (4); Algunas Veces (3); Casi Nunca (2); Nunca (1).
- Transcripción de las respuestas en el paquete estadístico computarizado S.P.S.S, versión 11.0 para las Ciencias Sociales
 - Los registros para el primero de los instrumentos dan como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.82.
 - Los resultados para el segundo instrumento dan como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.7272.
 - Los resultados para el tercer instrumento dan como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.8743.

La interpretación de los valores de confiabilidad se realizó tomando en cuenta la escala sugerida por Ruiz (1998):

RANGO	MAGNITUD
0.81 – 1.00	muy alta
0.61 – 0.80	alta
0.41 – 0.60	moderada
0.21 – 0.40	baja
0.01 – 0.20	muy baja

La confiabilidad obtenida en los instrumentos presenta un rango de confiabilidad de alta a muy alta, se concluye que el rango de confiabilidad es aceptable y se demuestra que los instrumentos diseñados son válidos y confiables para ser aplicados a la muestra de estudio.

4.9.1.- Fases de la investigación

El trabajo de la investigación se desarrolló en las etapas que se enumeran a continuación:

- Diagnóstico previo: se realizó a fin de caracterizar las competencias asociadas a la racionalización (representación), empleadas por los gerentes para valorar las categorías implicadas.
- Estructuración de una carta de asociación sobre el impacto de la ética y la responsabilidad social empresarial sobre las relaciones laborales.
- Desarrollo del contraste representación-teoría.
- Captura de la información cualitativa (discursos de los gerentes sobre las categorías estudiadas).

4.10.- Tratamiento metódico de la información

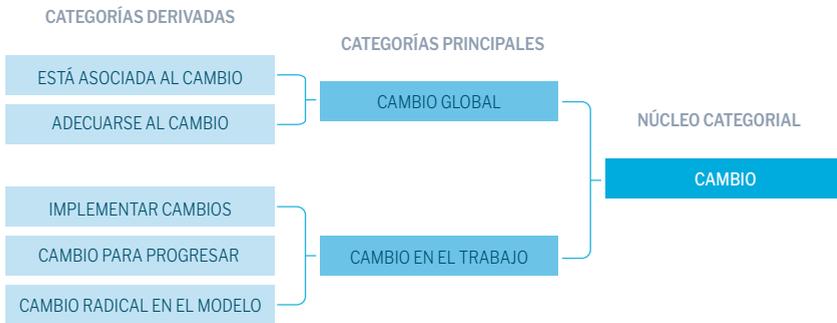
Atendiendo a las características de la investigación, se realizó, en una primera fase, el posteo previo de información, a fin de caracterizar el dominio conceptual de la gerencia sobre las categorías usadas; en este caso, el interés se fijó en el autorreconocimiento de la ética, en tanto contenido representacional. Posteriormente, fueron aplicados los cuestionarios signados como números 2 y 3, para conocer la valoración de los gerentes sobre

la responsabilidad social empresarial y establecer la relación entre las categorías ética y responsabilidad social empresarial con las relaciones laborales. Esta primera fase da cuenta del tratamiento cuantitativo de la investigación.

El análisis de los datos surgidos del diagnóstico y de la posterior aplicación de los instrumentos base de la investigación se realizó empleando herramientas estadísticas inferenciales con estimación de varianza para grupos factoriales. El apartado cualitativo se trabajó como estudio del discurso en la vertiente semiótica social (Van Dick, 1998; Verón, 1998; Eco, 2000; Martínez, 2008).

4.11.- Gráficos de articulación por núcleo categorial

Gráfico N° 16 Cambio Societal



Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 17 Globalización



Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 18 Transformación del Trabajo



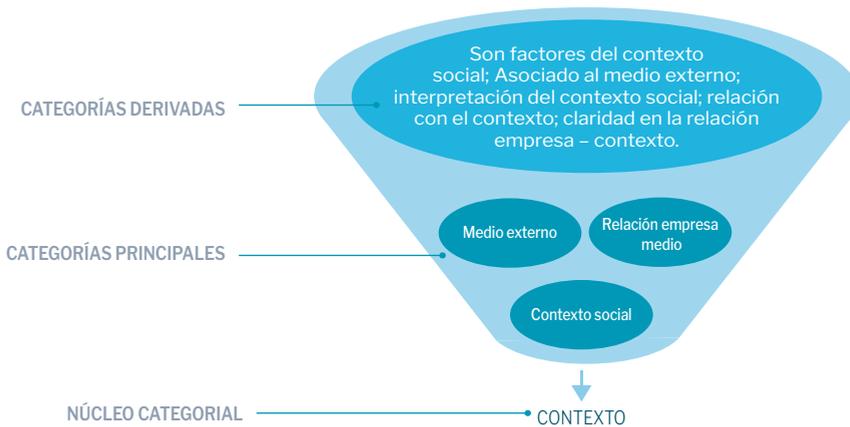
Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 19 Relación Laboral Tradicional



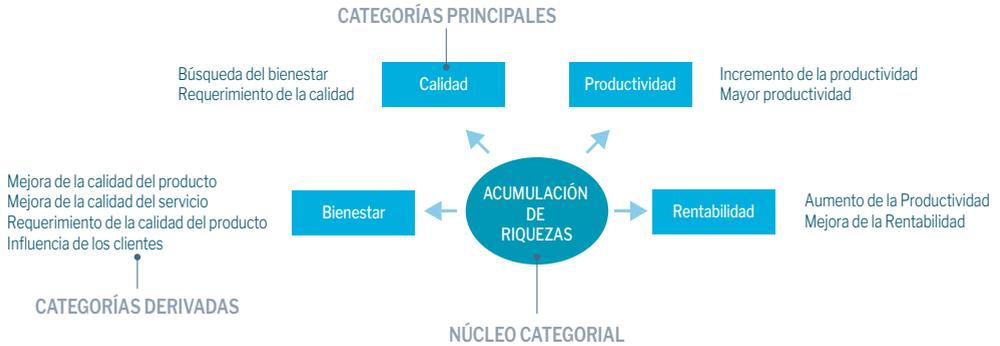
Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 20 Contexto Social



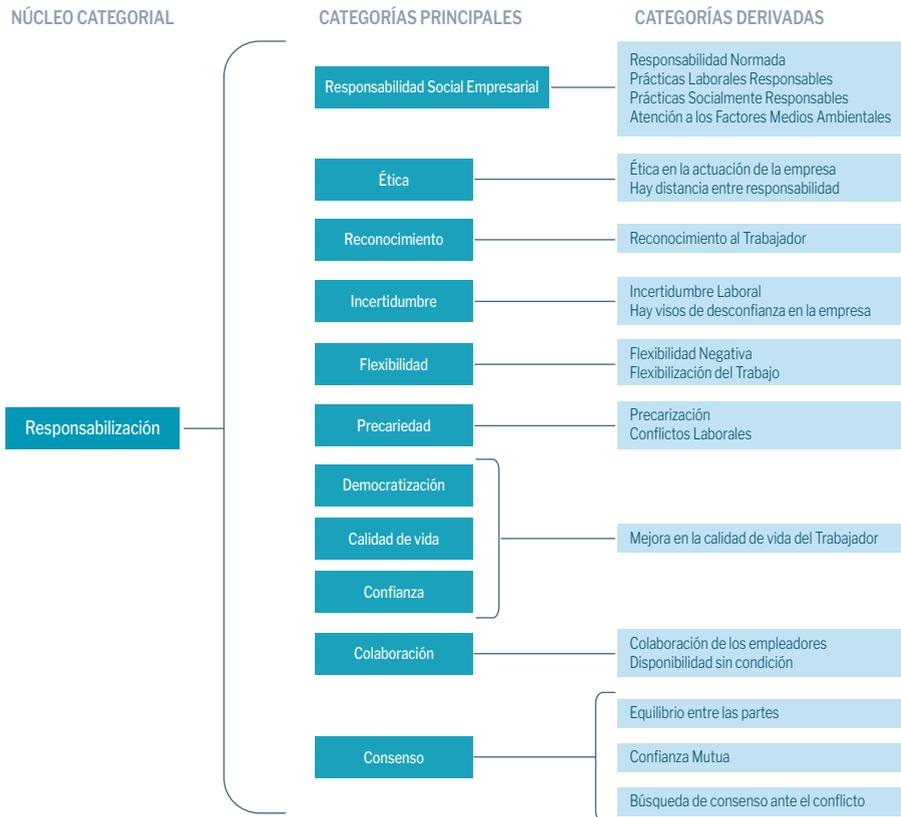
Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 21 Acumulación de Riqueza



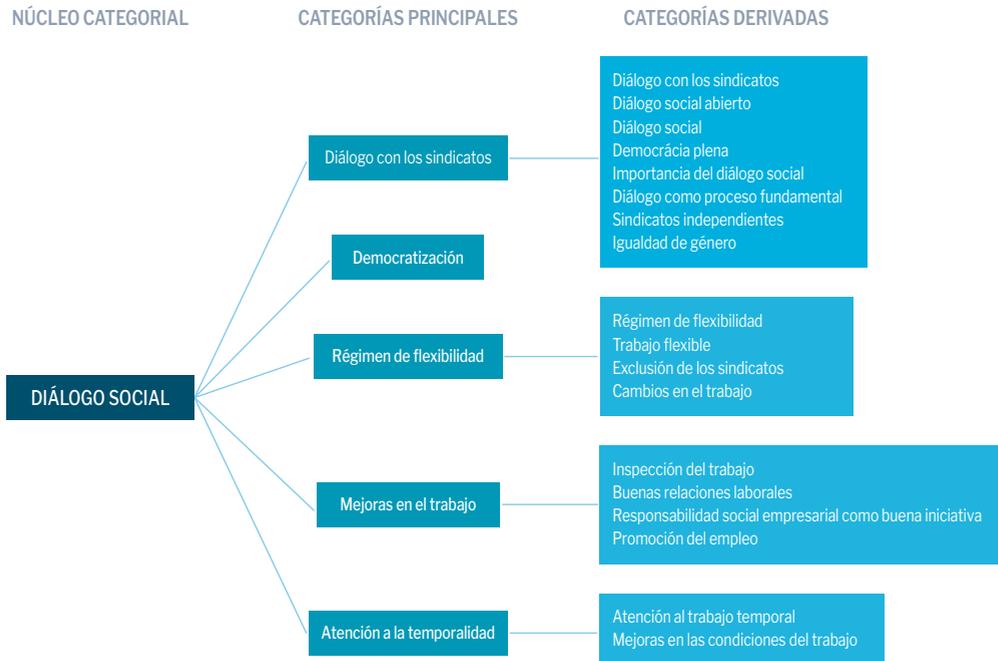
Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 22 Responsabilización



Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 23 Diálogo Social



Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 24 Condiciones de Trabajo

NÚCLEO CATEGORIAL	CATEGORÍAS PRINCIPALES	CATEGORÍAS DERIVADAS
Condiciones de trabajo	Salario	Limitaciones salariales Disminución de los salarios
	Puesto de trabajo	Trabajadores fijos Generación de puestos de trabajo
	Colectivos	Trabajadores temporales Recrear los colectivos de trabajo
	Trabajo temporal	Dificultad en la organización del trabajo
	Organización del trabajo	Organización laboral favorable
	Precariedad	Despidos Flexibilización Precarización

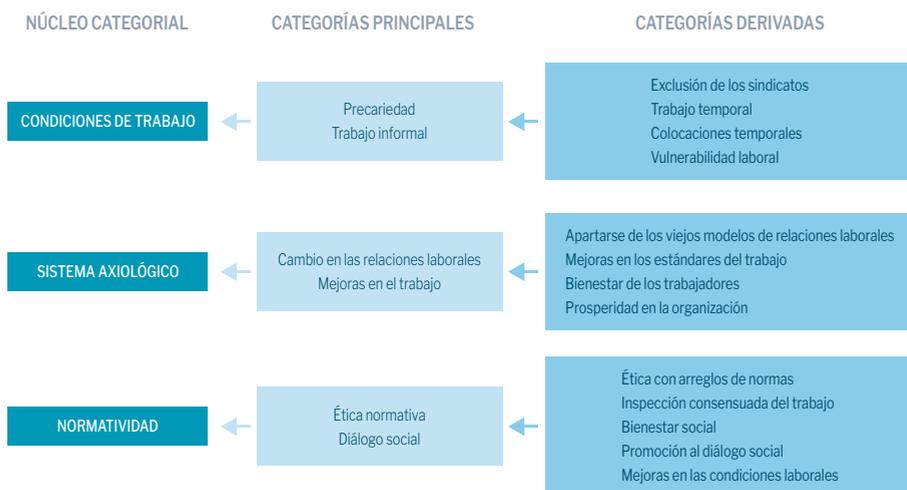
Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 25 Normatividad Laboral



Fuente: Camejo, 2009.

Gráfico N° 26 Condiciones de Trabajo, Sistema Axiológico, Normatividad



Fuente: Camejo, 2009.

4.12.- Síntesis comprensiva

Desde el registro de la información proveniente del estudio de la discursividad textualizada, pueden extraerse como elementos de complementariedad los siguientes: los actos de habla de los informantes dejan ver que ciertamente existe una necesidad de cambio en

la visión que se tiene de la ética, la responsabilidad social empresarial y de las relaciones laborales, en las empresas tomadas como centro de interés de la indagación.

El cambio que se evidencia en los discursos tiene como trazos sígnicos a la globalización, las transformaciones en el mundo del trabajo y la imposibilidad de los sistemas conceptuales tradicionales, para dar cuenta de la rápida transformación de la teoría asociada a la sociología del trabajo. En este plano, se reconoce que es común encontrar concepciones afincadas en la más acerada visión de la linealidad en el quehacer de las empresas. Estas están reveladas como estructuras jerárquicas verticalizadas que obedecen a las regulaciones de la gerencia tradicional. Tal fenómeno impacta de manera directa a las declaraciones que las empresas hacen en su visión, misión y valores, y dejan ver la tarea funcional que les asiste. En el caso de las empresas del sector telecomunicaciones, aquellas que ocupan el subsector de telefonía móvil, no escapan de esta estructura conceptual tradicional.

La consecuencia de la visión aludida es una evidente resistencia al cambio de noción en cuanto a las relaciones laborales y al soslayo de factores preponderantes en el juego lingüístico que asiste a este ámbito disciplinar. Entre estos factores podemos referir los de orden sociolaboral, los vinculados con los estamentos normativos o marcos regulatorios del trabajo y aquellos que se asocian a las condiciones de trabajo que regularmente establecen las empresas del sector.

La necesidad de cambio se asienta también en el fenómeno transformacional del trabajo que se contrapone a la visión laboral tradicional. Este factor incidente en las relaciones laborales permite la emergencia de otras instancias de relevancia, que se deben al contexto social de la empresa y al seguimiento de las convenciones internacionales vinculantes con la atención plena de los contenidos normativos.

La revisión de los criterios expresados por los informantes revela también que las organizaciones empresariales de telecomunicaciones se mueven en el espectro funcional de la acumulación de riquezas, situación que generó un movimiento radical del Estado venezolano, orientado a reasumir el control de tales entidades organizacionales. No obstante, a este procedimiento, los discursos inducen a comprender la situación de contradicción en la cual se sumen las empresas de telefonía socializadas. En estas se promueve la generación de informalización, se desatiende el empleo temporal, no se evidencia control de la interacción armónica con el ambiente y hay una propensión a la desregulación, tan igual como en las grandes corporaciones privadas.

En consecuencia, los indicadores interpretativos de la discursividad corren el cortinaje que cubría la idea de responsabilización en las empresas, el alcance de las nociones que

se manejan sobre la responsabilidad social empresarial y la atención a los factores incidentes en las relaciones laborales.

Otro elemento de interés derivado de lo comprensivo semiótico indica que las empresas promueven el llamado diálogo social, no obstante soslayar la relación entre partes que debían preservar con las organizaciones sindicales que hacían vida activa en ellas. La relación dialogal que se expresa en tales empresas se desarrolla con organizaciones sindicales que surgieron paralelas a los sindicatos primigenios.

Respecto a los factores vinculados con las condiciones de trabajo, puede señalarse que las empresas interpeladas generan esta instancia referencial desde las regulaciones normativas, forjadas con base en el contenido de la convención colectiva de trabajo y en correspondencia con los intereses empresariales.

Lo expuesto conduce a exaltar la necesidad de repensar la direccionalidad que tienen las relaciones laborales, cuando son fraguadas desde visiones conceptuales y operacionales ya superadas. Estas tradiciones clásicas fortalecen las contradicciones de la práctica gerencial, del campo laboral y de la operatividad de las empresas ante los reclamos de cambio que hacen las transformaciones de las más disimiles formas de vida en las organizaciones y en el campo de trabajo mismo.



CAPÍTULO CINCO

FUNDAMENTOS DE LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS RELACIONES LABORALES



5. Fundamentos de la Ética y la Responsabilidad Social Empresarial en las Relaciones Laborales

5.1.- Consideraciones previas

En las discusiones que asisten al tránsito del pensamiento signado por la modernidad hacia el corte de época conocido como posmodernidad, una variada forma de pensamientos deja ver sus disquisiciones respecto a la posibilidad de los cambios. En todo caso, es evidente que se reconoce el impacto transformacional de la época y la incertidumbre en la dinámica, tanto de la ciencia como de la sociedad misma. Este proceso no es ajeno al mundo de las organizaciones empresariales, en cuanto organizaciones sociales y humanas.

Es la orientación de los discursos posmodernos, como hito de tinte didáctico, el ribete de señalización que da cobertura al examen que desde lo procesual investigativo se hace a la explicación de las tendencias relacionadas con los elementos categoriales ética, responsabilidad social empresarial y relaciones laborales.

En la emergencia de los discursos asociados al campo axiológico de las empresas y de los gerentes como actores sociales del quehacer laboral, la ética tiene fuerte incidencia en las formas de conocer y de actuar de los seres humanos, y adquiere en el presente una relevancia particular en el marco del correaje de funcionalidad de los procesos sociales.

El valor de los componentes ético-morales es, entonces, un aspecto primordial para dar cuenta de la evolución de las sociedades y del fenómeno civilizatorio. Las transformaciones y cambios que ocurren en el seno de las empresas vienen indefectiblemente acompañadas de un matiz ético. En estas agrupaciones complejas que implican recursos institucionales, materiales, capital económico, talento humano, el ideario marco no es solo la producción de bienes y servicios para alcanzar el excedente económico de la productividad, para únicamente hacer riqueza, sino campos esenciales para la generación de servicios y atender necesidades tanto de sus integrantes como del entorno en el cual ellas se mueven.

Esta visión de importancia de la ética se liga al reconocimiento de un fenómeno que había permanecido por mucho tiempo velado, como lo es la acepción que explica la ética

como un esfuerzo humano por seleccionar, jerarquizar y armonizar valores, en una arquitectura normativa contentiva del acuerdo social sobre la conducta humana, siempre en el proceso de interacción hombre-sistema mundo. En el correlato de lo social constructivo en las redes de relacionalidad socializante, emerge entonces el rastro ontológico de la ética, gestando un espacio particular, pero de interés colectivo, bajo el signo de la responsabilidad social empresarial, por lo que la idea de esta dimensión, tanto de la ética como de la moral, en las organizaciones empresariales, se pronuncia en términos de respuesta conductual social ante los condicionantes éticos.

En función de la discusión del significado y la trascendencia que adquieren los componentes del sistema axiológico en el mundo empresarial, así como los recortes dados al impacto social implicado en la puesta en escena de la responsabilidad social empresarial, la tesis que aquí se desarrolla tiene, como nodo de convergencia, una simbiosis de los intereses individuales y colectivos que acompañan al fenómeno de las relaciones laborales en el ámbito de las empresas, tomando como referente aquellas altamente exitosas en el campo de la movilidad económica. En este caso, el espacio de construcción del ámbito empírico referencial corresponde a conocidas entidades empresariales del sector telefonía en Venezuela, subsector telefonía móvil, contexto en el cual la responsabilidad social empresarial ha sido promovida como parte de la inversión económica de la empresa.

Bajo esta convicción, se trata de echar piso teórico para repensar la ética no solo como una disposición de estamentos normativos para estar bien con nosotros mismos y bien con los otros, como lo plantea Guédez (2003), sino más bien como una instancia para rescatar el sentido de lo humano en la interacción social. Se trata de una necesaria imbricación entre los seres humanos, que implica la interacción entre los hombres y el sistema mundo (los seres humanos y el ambiente como enlace de la Madre Tierra). En síntesis, es la simbiosis organización humana-sociedad-contexto ambiental, la que marca la pauta del discurso explicativo-interpretativo como derivación de la tesis planteada en esta investigación.

5.2.- Registros de referencia

En el seguimiento que se hace a los hitos históricos de la evolución social, y como una derivación de la visión tradicional de la economía, reconocemos que a mediados del siglo XVIII cobró relevancia una especie de modelo sobre la dinámica socioeconómica, promovido por grandes gestores del pensamiento economicista, tales como Adam Smith, Websnay Herbetuis y Grotuis (Murillo, 2006), que fundan su postura en una triada axiológica que permeó todo el pensamiento de las ciencias sociales hasta finales del siglo XX; así, el culto a la razón deificó el mecanicismo newtoniano; el culto a la individualidad

expandió en el ámbito económico los valores burgueses; la esperanza optimista revivió el progresismo como pivote de la racionalidad institucional, y lo nocional del desarrollo veló los peligros que para la especie representa el progreso mediante el despliegue del industrialismo.

El posicionamiento de estas líneas de pensamiento racional generó algunos marcos regulatorios de la economía y promovió una infinidad de campos asociados con la recursividad social, como las improntas de generación de riqueza mediante la relación capital trabajo y el anclaje fuerte evidenciado en el productivismo empresarial. No obstante, la aparición de estas tres vertientes en la nueva racionalidad del cientificismo económico social, quedó abierto un espacio que revela el poder de sujeción de las disciplinas normativas a la moral social. Es decir, hasta finales del siglo XX lo que prevaleció como evidencia de las restricciones impuestas por la norma fue la puesta en escena de las demostraciones de moralidad, cuestión que dejó soslayado todos los componentes del imperativo ético y exaltó el lucro como norte de las prácticas economicistas provenientes de los excedentes de la relación capital trabajo.

Sobre esta práctica, vale referir el pronunciamiento de Smith (2004, original de 1776), relacionado con la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones. Smith constituye la contraposición al pensamiento económico canónico, girando indefectiblemente -tal como lo plantea Sen (2001)- hacia una postura teórica que raya en el ultraliberalismo y reivindica el egoísmo, el mercado, el imperio de la ley, la vigilancia del estado y el cuestionamiento al altruismo como motores de la creación de riqueza y de la búsqueda del bienestar.

Como puede observarse, en el modelo centrado en el economicismo se produce un campo particular para la corporeidad del moralismo económico, cuyo eje de interés es una especie de ética en el trabajo que deviene condicionamientos morales en las relaciones laborales. Este aspecto es ampliamente tratado por Weber (2001), en *Economía y sociedad*, y ratificado posteriormente en *La ética protestante y El espíritu del capitalismo*. Desde allí, se explica como retícula concertina la maestría de las piezas artísticas difundidas para la dotación general de un orden social moral y justo.

Esta propensión de hegemonizar el mundo socioeconómico, desde la articulación de la ética y la economía, se evidencia en la teoría sobre los sentimientos morales (Smith, 2004), desde donde se definen tendencias hacia una racionalidad aristotélica de autodomínios, benevolencia, prudencia y justicia, en coexistencia con la moderación, la cautela, la discreción, la temperancia, la firmeza y la laboriosidad. Todas ellas como virtudes que tejen los patrones morales y rigen el comportamiento social del viejo homus economicus en búsqueda de una moral común.

El planteamiento precedente sirve -en el discurrir de la segunda mitad del siglo XX- para adentrarse en las dimensiones éticas y económicas que dan consistencia al pensamiento social occidental, pero deja ver fuertemente los efectos del capitalismo en términos de la alineación del trabajador en las cadenas productivas, la despersonalización del hombre en los cordones de miseria que rodean la fábrica y la revelación del ocio como conducta preeminente de lo económicamente poderoso. Estos elementos transicionales conducen el modelo capitalista a hegemonizar su poder sobre los demás campos disciplinares, incluyendo el desplazamiento del poder político por el poder económico.

El nuevo espacio de poder avizorado en lo económico promueve fenómenos sociales tales como: el consumismo, la indolencia, la ociosidad y, en consecuencia, la paulatina restricción de los campos laborales; todo ello, con el subsecuente impacto en la valoración de la condición humana del hombre. De allí la falla de la economía de mercado como externalidad de los sistemas productivos y como canal de curso para rasgos entrópicos en los cuales se ubican: la contaminación, la depauperación del trabajo, restricción de la seguridad social, decadencia de los derechos laborales y la poca valoración de los fundamentos axiológicos que sirven de soporte a la interacción hombre – empresa – sociedad – sistema mundo.

Las reflexiones expuestas fundamentan como nodo crítico la necesidad de repensar la ética del trabajo, en tanto estamento comportamental de la empresa y como fuente generadora de una nueva cosmovisión de las relaciones laborales, situada en el plano de la responsabilidad social empresarial.

5.3.- Canales de conectividad

En la búsqueda de los elementos teóricos que conectan ética, responsabilidad social empresarial y relaciones laborales, subrayamos como factor de conexión en el discurso guía, que estamos hoy bajo la apertura de un nuevo proyecto humano, circundado de las nuevas contingencias, complejidades e incertidumbres que sirven de correa al cambio de época hacia la visión posmoderna; fenómeno transicional que obliga a reconocer que, en el cierre de la primera década del siglo XXI, enfrentamos profundas contradicciones y paradojas desconcertantes que se ponen de manifiesto en todas las instancias del campo referencial del trabajo.

Como alternativa de amoldamiento al cambio y en un intento por sistematizar estas transformaciones, direccionamos la mirada hacia el horizonte de los estudios sociales del trabajo, con la idea fuerza de ampliar las concepciones teóricas que fundamentan la perspectiva analítica sobre el lugar de la ética en las relaciones laborales, y desplazamos

la racionalidad hacia la construcción de una nueva visión sobre los formatos normativos regulatorios del trabajo en tiempos de cambio.

Así entonces, si consideramos el impacto de la mundialización más detenidamente, denotamos que los tiempos actuales atesoran no solo los grandes cambios que promueve el despliegue de globalización, sino que configuran escenarios que encaminan a la humanidad a reflexionar en torno al quehacer empresa-hombre-sistema mundo. El nuevo paradigma -que no es más que el resultado del desarrollo tecnológico y comunicacional de la época- permite la emergencia de nuevas crisis, como las relacionadas con los valores, la represión, exclusión e imposición de políticas que provocan siempre reacciones (riesgos), que perturban la vida de todos y mantienen una agitación constante en nuestras sociedades.

Frente a ello, las nuevas formas de pensar e imaginar las innovaciones del fenómeno globalizador permiten refundar un andamiaje ético emparentado con la integración y no con la disociación -a manera de simbiosis- de los intereses individuales y colectivos de los actores sociales que hacen vida activa en el mundo empresarial y en los procesos productivos en forma general.

Los procesos productivos a los que nos referimos están interconectados a una amplia gama de agentes económicos carentes de respuestas al discurso triunfante que les encerró en un mundo caracterizado por el individualismo. Esto obligó a ampliar aún más las grandes brechas entre los sectores empresariales y los trabajadores, y abrió compuertas a un nuevo tipo de capitalismo, un nuevo tipo de economía, un nuevo tipo de orden global, un nuevo tipo de sociedad, un nuevo tipo de relaciones entre los actores laborales y un nuevo tipo de vida personal. Todo ello, con la subsecuente redefinición del llamado progreso capitalista. Fundamentalmente, estos cambios globalizadores implican una nueva valoración de la concepción ética-sociedad, redefinida por los cambios a nivel mundial y un giro sustancial del sistema mundo como eje central de la humanidad.

Estos procesos globalizadores, que se muestran como irrefrenables, tienden a impulsar grandes cambios que se configuran en la redimensión de la perspectiva ética: esta, mediada por los avances de la ciencia y la tecnología, privilegia la productividad y la competitividad como valores sustantivos de toda actividad económica. De este modo, se soslaya de manera perversa el sentido humano que debe prevalecer en las interacciones propias de los procesos de socialización y, en particular, de aquellas que se producen en el campo empresarial.

Estas tendencias forman parte de una nueva arquitectura ética, con alcance en las relaciones laborales promovidas por el nuevo capitalismo. Se trata de una nueva forma de

acumulación marcada por el consumo, cuyo signo definitorio consiste en la aplicación del conocimiento al conocimiento mismo (Drucker, 1998).

El panorama descrito implica que no se trata ya de un modelo basado en ideario del poder por la fuerza-músculo de los trabajadores, sino en la valoración del conocimiento como eje guía para la modificación de las concepciones que se tienen de la actividad productiva. Ese proceso se ve reforzado por las innovaciones tecnológicas aplicadas al proceso económico, bajo las concernientes modas del trajar administrativo-productivo: reingeniería de procesos, Kaysen, cuadros de mando integral, sig sixma y otros dispositivos asociados a la búsqueda de calidad y productividad, basada en las altas exigencias de competitividad en el mercado.

Por otra parte, cabe señalar que la reestructuración productiva, aplicada en los ámbitos laborales desarrollados con la finalidad de reducir los altos costos operativos empresariales, produce fenómenos impensados. En otrora, representaban la simulación laboral, el trabajo precario, la desregulación, tercerización y la deslocalización, cuyo estruendo deja al descubierto los altos índices de desocupación laboral en los cuales se tejen los indicadores de la dinámica empresarial atosigada de presiones sociales que incluso mueven los más recónditos espacios del ideal democrático. Este escenario asociado a la automatización y a las prerrogativas de la tecnología de la comunicación tiene un impacto fuerte en la configuración de los llamados puestos de trabajo, que dejan en muchos casos de ser una realidad en cuanto a la permanencia y a las garantías que ofrecían para convertirse en nodos críticos del cambio en las consideraciones sobre el mundo del trabajo.

En el caso específico de América Latina, los efectos de la innovación tecnológica y las exigencias en los patrones de competitividad en el mercado han puesto en jaque los perfiles tradicionales de la demanda de mano de obra. Cada vez más se establecen necesidades ligadas al manejo de las tecnologías en red (software), como parte sustancial de la formación de recursos humanos en la era microelectrónica.

Un fenómeno similar ocurre, en particular, en las empresas de telecomunicaciones y que se hace más evidente en aquellas que se ocupan del campo de la telefonía móvil en Venezuela. Estas usan desarrollo de tecnología de punta, difunden tecnofactos complejos como los móviles de generaciones avanzadas, manejan el espectro comunicacional de banda ancha, cubren todo el territorio nacional, marcan pauta en la salarización de sus trabajadores, contribuyen fuertemente en el llamado altruismo empresarial por medio de donaciones, campañas publicitarias y dádivas sociales. Algunas de ellas, que hoy forman parte del sector público, no actuaron del mismo modo cuando eran empresas privadas (Iranzo y Richter, 1999), ya que desataron una fuerte campaña contra la sindicalización

de los trabajadores, modelaron los puestos de trabajo en términos de tercerización, promovieron despidos, impulsaron el amiguismo y, como si fuera poco, nunca controlaron el impacto ambiental del producto que manejan, cuyos componentes son altamente contaminantes e infradegradables.

Un caso típico lo constituye la empresa CANTV-Movilnet, cuya gerencia timó con ofertas engañosas a los trabajadores, y sus acciones fueron un fracaso como mecanismo de preservación de los intereses de los trabajadores (Iranzo y Richter, 1999, p. 89). Esta especie de ligazón empresa estatal-empresa privada, deja ver hoy la emergencia de diversos problemas como: la acumulación de una multiplicidad de quejas por el servicio, protección del paralelismo sindical, encarecimiento del costo en la prestación de los servicios de telefonía y una evidente reiteración de la ausencia en el control del impacto ambiental de los componentes empleados en los teléfonos celulares y en otros dispositivos de alta tecnología.

En consecuencia, el abordaje sobre la ética y la responsabilidad social empresarial en las relaciones laborales en el espacio empírico del estudio, parte del argumento-hipótesis según el cual se trata de una visión del mundo y de los acontecimientos humanos que apuntan a rescatar el ideario de la ética, la responsabilidad social empresarial y el mundo de las relaciones laborales, como norte del proceso reconstructivo para la explicación-interpretación del fenómeno que nos ocupa desde la perspectiva transicional de la modernidad.

5.4.- Bases para el constructo ética-responsabilización

En términos de la complejidad que ofrece en la actualidad el campo empresarial, debemos reconocer que la globalización no es un fenómeno reciente. Durante la época de Adán Smith, la construcción del capitalismo sustentó su base en la expresión del mercantilismo bajo el argumento de un intenso intercambio de bienes, la complementariedad de las naciones, la identificación de las ventajas competitivas y la intensificación del comercio internacional. Se trataba de un proceso de cambio y desarrollo sustentado en la generación de nuevos vínculos en entornos sociales sometidos a las exigencias de un capitalismo creciente que configuraba las comunidades de nuevas formas, exigiendo a las personas la adaptación y la adecuación a nuevos medios de transporte, comunicación, consumo y nuevas condiciones de vida y de gestión política.

Durante el siglo XX, el proceso de globalización -o como algunos autores lo denominan: la segunda globalización- responde a la época de posguerra de la primera conflagración mundial que trajo como resultado, además de la intensificación del comercio y

las relaciones entre las naciones, el uso intensivo de las nuevas tecnologías como el automóvil, el teléfono, la maquinaria sofisticada y las variantes hechas al motor de combustión interna, entre otros. Este proceso se intensifica luego de la Segunda Guerra Mundial, cuando encontramos que los niveles de industrialización superan todas las expectativas. De la mano de los procesos de reconstrucción de vencidos y vencedores, se generaron las nuevas civilizaciones que se constituyeron en los paradigmas políticos, económicos y sociales de la modernidad exacerbada, basada en un policentrismo distribuido entre Estados Unidos, Japón y Europa.

Hacia finales del siglo XX, y con la caída del muro de Berlín en 1989, el movimiento globalizador consolidó la tercera etapa, cuyo espíritu incluye varias nociones que devienen en categorías como posmodernidad, poscapitalismo o era postindustrial. Este movimiento representa una nueva fase en la cual el pos se usa porque en realidad no se conocen cuáles son las variables que conformarán los nuevos paradigmas en los próximos años.

Esta nueva etapa nace signada por una revolución en distintos campos, donde las tecnologías duras ya no son relevantes en los entornos en los cuales los conocimientos conforman el nuevo capital, donde los recursos financieros circulan con mayor rapidez que los bienes, donde las comunicaciones son totales, donde la red ha democratizado todos los accesos, donde el sur ya conoce cómo vive el norte, donde los pobres ya saben cómo viven los ricos, donde las diferencias que siempre han existido ahora están expuestas en todas sus dimensiones; en fin, ya no hablamos del apartheid racial, ahora usamos esa palabra que implica segregación, en el campo de las tecnologías.

Los indicadores del proceso de globalización ya aludido se definen en una serie de dispositivos que se concretan en: a.- Intensificación del intercambio, b.- Incremento de la interdependencia de las naciones, c.- Aparición y dispersión inequitativa de nuevas tecnologías, d.- Consolidación de nuevos centros de poder mundial, e.- Cambio en los paradigmas económicos, f.- Cambios culturales y sociales, g.- Nuevos medios de comunicación.

En este mismo orden, cabe destacar que si bien todas estas etapas globalizadoras tienen aspectos en común, nos encontramos con que esta tercera etapa se desarrolla en un entorno de grandes desafíos e incertidumbre, por lo que los riesgos y las tendencias al fracaso son enormes.

La globalización constituye uno de los grandes fenómenos del mundo económico-social, cuyo contexto se desdibuja en la integración geopolítica bajo el imperativo de un sistema sociocultural dominante, un mercado único y un centro de poder multipolar hegemónico.

Puede afirmarse que dicho proceso tiene varias etapas. La primera de ellas, cuyo origen se remonta a la época colonial, cuando la imposición de una cultura –entendida como superior– aniquiló las estructuras culturales y políticas del mundo conocido. Esa fuerza cultural se fundamentó en el catolicismo emancipador, el mercantilismo y el feudalismo, como plataforma ideológica y política.

Una segunda etapa de globalización mundial ocurre con el surgimiento de la revolución industrial. La cultura hispánica se vio obligada a decidir en este período – dada la desventaja tecnológica de España en el contexto mundial de entonces– que las compañías de las Indias orientales se encargaran de difundir los valores proteccionistas del imperio, a fin de preservar el control político y comercial de sus colonias iberoamericanas.

El proceso globalizador de los mercados fue más extenso que el anterior. Sus herramientas principales estuvieron marcadas por la era de la ciencia, el capitalismo y la idea de progreso. Durante esta época se vivió un fuerte enfrentamiento entre varias corrientes de pensamiento económico y social: la discusión entre centro y periferia, por un lado; las tesis comunistas, impulsoras de la economía de planificación centralizada, donde el Estado funge como protector y garante del desarrollo económico social; y el ideario político-social del capitalismo libre anglosajón, cuyo origen realza el principal postulado de Adán Smith: la mano invisible del mercado.

Una tercera etapa globalizadora se extiende y se expande hoy. Dispone ahora de grandes innovaciones tecnológicas como la robótica, informática, telecomunicaciones, ingeniería genética, televisión por cable, internet y otros avances tecnológicos impresionantes, más radicales que las que impulsaron la revolución industrial en su momento. Esta nueva globalización, llamada infocapitalismo, no tiene, sin embargo, la capacidad para reemplazar linealmente las culturas autóctonas, sin que se produzcan fuertes resistencias a nivel de sus redes de expresión locales.

Las principales armas de esta nueva expansión globalizante y civilizatoria son: la microelectrónica, la aplicación del conocimiento al conocimiento mismo y la cibercultura. La onda ciber despliega un lenguaje mundial expresado en códigos culturales que responden a los principios éticos de Occidente. Esta insurgencia político-económica y cultural tiene la particularidad de superponer, a través de sus redes mediáticas, los valores de uso sobre los valores de cambio. Jettin (1996), al discutir el fenómeno de cambios paradigmáticos, destaca al respecto: “las innovaciones científicas llevarían necesariamente a nuevos modelos de producción y de transformación social como resultado de una definición de oportunidades tecnológicas dictada por los nuevos paradigmas”. (p. 55).

Por otra parte, los actuales cambios tecnológicos presentan un rostro distinto. Su influencia no solo consiste en incidir en las formas de producir los bienes de consumo masivo y redefinir los modelos organizacionales empresariales para la competitividad en el mercado, sino en trastocar el comportamiento de los individuos, sus relaciones de trabajo y el mundo laboral en su conjunto. El nuevo modelo globalizador impacta de manera directa la generación del conocimiento, el proceso educativo, los procesos productivos de mercancía, el comercio, los servicios, y las relaciones económicas internacionales. Es decir, ha ampliado el almacén de la frontera de producción y ha creado nuevas formas de relaciones intersubjetivas a nivel mundial. Esta incursión económico-cultural se le define, según Castell (1998), en los siguientes términos:

Este nuevo modo del desarrollo del capitalismo, denominado informacional, en el cual la tecnología de la información ocupa el elemento central para agregar áreas de producción y redefinir las otras, generándose así una avalancha de innovaciones tecnológicas que impulsan la productividad y al mismo tiempo reordenan y potencian al nuevo modo de producción capitalista (p. 96).

Estos cambios en la esfera económica se deben, sin embargo, a un cambio de paradigma según el cual, el patrón microelectrónico sustituye al modelo petrolero. En ese escenario, el conocimiento adquiere valor económico y no solo tiene una significación en el orden cultural. El impacto de las redes culturales es avasallante, pero el valor del conocimiento como factor de acumulación adquiere un sentido determinante en el proceso productivo.

La información y el conocimiento se han convertido en medios de producción y han desplazado progresivamente al trabajo manual. El intercambio de producción y conocimiento es la propia esencia del nuevo sistema financiero mundial, en el que el dinero consiste exclusivamente en cifras que aparecen en ordenadores. Los mercados financieros trabajan, en general, a una velocidad increíble. No existe ninguna oportunidad de obtener beneficios a largo o medio plazo; es decir, algunas estrategias utilizadas por los operadores se vuelven obsoletas casi en el mismo momento de ser creadas, debido a la rapidez con la que otros reaccionan o las sustituyen. Se trata de una economía del conocimiento que ya es realidad y no supone una mera proyección del futuro.

Hay, sin embargo, algunos riesgos importantes en esa nueva onda tecnológico-cultural. En este sentido se advierte que el resultado de este proceso de globalización financiera es quizás que hemos creado un "autómata", que está en el corazón de nuestras economías y condiciona nuestras vidas de forma decisiva. Esto quiere decir que la pesadilla de la humanidad no solo radica en que la robótica pueda eliminar los puestos de trabajos ni que los ordenadores del gobierno vigilen nuestras vidas, sino en el carácter incontrolable

de los sistemas electrónicos que favorecen las transacciones financieras intangibles. Para autores como Giddens (1999):

En las condiciones de modernidad reciente, los dos polos de la dialéctica de lo local y lo individual están constituidos por las transformaciones, en la identidad del yo y la mundialización. Las relaciones inter subjetivas y la contextualidad de todo orden en la sociedad del conocimiento, estarían marcadas así por vínculos socioculturales de alcance muy amplio, más allá de los microespacios íntimos, directos y personales, de modo que el yo y la sociedad estarían interrelacionados, por primera vez en la historia, en un medio mundial" (p. 75).

En esta línea del pensamiento, se introduce un nuevo espacio de discusión que supone el surgimiento de nuevos esquemas de subjetividad en la relación del yo individual y la sociedad informacional; es la búsqueda de articulación entre los intereses individuales y los colectivos, que implican indefectiblemente una rediscusión de las concepciones éticas fundantes.

4.5.- La ética: una mirada ontológica

En la sociedad Occidental, la "ética" (del griego ethika, de ethos; "comportamiento"; "costumbre"), se refiere a los principios o pautas relacionadas con la conducta humana. Es conocida también como moral (del latín mores; "costumbre"), razón por la cual el estudio de esos principios y normas es llamado filosofía moral. Se ha de aclarar que cada cultura ha desarrollado un modelo social moral-ético propio, y códigos que se relacionan con el tipo de ambiente que envuelve a la comunidad; su historia; su psicología; su grado de desarrollo tecnológico; así como muchos otros factores que influyen en la mentalidad y en la convivencia de los seres humanos.

En líneas generales, los filósofos procuraron determinar la bondad de la conducta humana, teniendo en cuenta dos grandes principios fundamentales. El primero, la conducta es buena en sí misma, lo que implica un valor final, deseable en sí mismo y no solo como medio para alcanzar un fin. El segundo, la conducta es buena porque se adapta a un modelo moral concreto. Si estudiamos el desarrollo moral-ético a través de la historia, encontramos también tres modelos de conducta principales. Cada cultura o comunidad concreta los ha considerado como el bien más elevado.

Estos son: la felicidad o placer; el deber, la virtud o la obligación; y la perfección, el más completo desarrollo de las potencialidades humanas. Podemos indicar, además, algunas otras líneas que sintetizan el desarrollo moral y que han predominado en algún

momento histórico concreto o determinaron el comportamiento humano en algún contexto particular. Del mismo modo, hay que señalar que la ética es el sistema moral por naturaleza, el cual juzga los actos del hombre y emite un juicio. La ética se basa en los actos en los cuales los hombres actúa haciendo uso de su libertad; es decir, la libertad se vuelve la base de la ética. Sin libertad, no hay ética.

Para corroborar lo expuesto, se tiene como referente que en el discurso de disertación inaugural del Encuentro internacional sobre ética y desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se planteó la dimensión ética del desarrollo, expresada en la vigencia en la vida social de valores morales, como el respeto a la verdad, la honradez, el sentido del deber y la justicia, la consideración al prójimo, la solidaridad, el espíritu de servicio y el anhelo de perfección. En tal sentido, el foro citado expresó: si miramos la realidad de América Latina y del mundo en desarrollo a la luz de estos criterios, surgen con claridad los grandes desafíos éticos a que ellos nos abocan. Desafíos que, en nuestra opinión, no solo se plantean a estos países, sino también a las naciones del mundo rico y desarrollado.

En atención a la dinámica del tejido que envuelve el desarrollo del fenómeno globalizador, tenemos que los aspectos de orden ético se asoman en medio de extensas discusiones que parecieran no dirimirse fácilmente. En este sentido, la obra *Ética protestante y el espíritu del capitalismo*, de Weber (1998), apunta que fue el protestantismo el que concedió un sello claramente religioso al aspecto ético, en contraste con la tradición católica y su relación con el trabajo. En consecuencia, todo implica una exigencia moral; es decir, 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 el trabajo.

Igualmente se puntualiza en el texto de Weber, ya citado, que no se trata de la ética protestante ni el capitalismo en sí mismos, sino de la ética protestante y el espíritu del capitalismo. Para este autor, el espíritu del capitalismo se resume en el lucro del dinero como valor más importante de la vida, el ejercicio del trabajo como fin, la racionalidad y la austeridad.

En fin, al plantear la discusión sobre ética y la responsabilidad social empresarial en las relaciones de trabajo, en tiempos de globalización, resulta clave comprender los signos de la nueva sociedad infocapitalista y sus efectos en el conjunto de valores que rigen los marcos de subjetividad en Occidente. Adicionalmente, hay registros desde el contexto del pensamiento de Luhmann (1980) y Maturana (1998), que implican el reconocimiento de un esfuerzo epistemológico que implica repensar la realidad de una sociedad que, en los momentos actuales, está marcada por la propensión al triunfo de los esquemas globales como signo inevitable de los sistemas sociales existentes.

En el escenario descrito, un cúmulo de factores derivados de la visión ética tradicional, afincados en el tejido discursivo del derecho laboral están amenazados por el pensamiento único. Desde el marco hegemónico del productivismo, se pretende destruir las bases históricas del conjunto de principios y normas tutelares que disciplinan las relaciones entre empresarios y trabajadores, o entre las entidades sindicales que las representan y otros hechos jurídicos resultantes del trabajo.

Desde este planteamiento, discurre una advertencia relevante centrada en que la alta tecnología aplicada al trabajo y el influjo dominante de la globalización de la economía sentencian el final del Derecho Laboral como entidad de regulación de las relaciones de trabajo y entidad protectora de los trabajadores. Se entiende, entonces, que dejarán de ser el trabajo humano, los trabajadores (y con ellos la estabilidad laboral, negociación colectiva, etc.), los que decidan la existencia de ancestrales disposiciones normativas vaciadas en esta disciplina jurídica.

En el campo laboral, la argumentación anterior gira en torno a la aplicación del modelo de flexibilización como fruto del pensamiento neoliberal, para quienes la manera como se define el Derecho Laboral es ir en contra de su estructura. El modelo, en términos generales, ha consistido en reducir y eliminar derechos laborales, tratar con rigor a los trabajadores, proclamar la libertad e igualdad de las partes de la relación laboral y limitar la intervención del Estado a la aplicación del modelo, siempre en busca de la égida del productivismo económico.

Finalmente, la posmodernidad, en el campo del Derecho Laboral, va a significar básicamente una intervención estatal en las relaciones de trabajo –con diligencia en la regulación de los derechos laborales–, cuestión que se traduce en potenciar la participación de los trabajadores en la empresa y promover una disposición de los empleadores por el bienestar de sus trabajadores, que en última instancia conllevará una mayor producción y productividad.

Tal como se expresó anteriormente, el mundo de hoy está rodeado por avances tecnológicos y comunicacionales, los cuales tienden a estimular la exclusión y precariedad. Sobre este aspecto, la actividad humana, el trabajo y la regulación de la conducta de la gente se desordenan, cambiando además los principios de dicha conducta de unos respecto de otros. No puede ser de otra manera, porque los seres humanos derivan sus ideas y valores morales y éticos, en última instancia, de las condiciones prácticas en que se basa su situación concreta.

Hoy día, estas condiciones están basadas en la reestructuración productiva y de las relaciones sociales, derivadas del modelo neoliberal que se instaló en el sistema social actual y cuya acción se denota en la precarización del trabajo, flexibilización, tercerización

y marginalización del hombre, generando espacios de grandes mayorías cada vez más empobrecidas.

La crisis de la ética actual se fundamenta en que ya no existe un estado social que reconozca los derechos laborales a cada uno y abogue por la satisfacción de sus necesidades sin atropellar las de los demás. En este plano de la crisis, el Estado, lejos de contribuir con la búsqueda de soluciones, se limita al papel funcional dictado por las nuevas ideologías y las minorías sociales que la sustentan, siendo cómplice de la ruptura del mundo ético. Es un Estado que excluye los problemas sociales de sus afanes y solo se centra en disminuir permanentemente las regulaciones a la economía, favoreciendo al capitalismo salvaje.

Se trata entonces de reconocer, que, en esta racionalidad, los seres humanos no conciben la preocupación por el otro, es decir, no coexiste la presencia del otro para los demás. Ello se manifiesta en el constante irrespeto de los derechos sociales (humanos), de los hombres. Esta alarmante situación está asociada al desarrollo contradictorio entre el enorme avance tecnológico y la incapacidad de la sociedad para orientarlo al servicio de todos los integrantes de ella, utilizando los medios de socialización, como el trabajo.

Hoy día predomina en el sistema social el individualismo, aislamiento, soledad, angustia, incertidumbre, desintegración cultural, engaño, cesantía o el trabajo precario y prácticamente vano para las grandes mayorías de miembros de las sociedades. Todo ello sobre la base de una ética normativa, racionalizada desde la perspectiva neoliberal, que se muestra desencantada y sin bases morales sólidas; frente a ello, necesariamente se requiere de la emergencia de nuevas formas interpretativas para recomponer el contenido y alcance del fenómeno representacional de las implicaciones ética, responsabilidad social empresarial y relaciones laborales.

En este sentido, la ciencia como instrumento liberador del hombre abandona su camino, para convertirse en solo fuente de productividad y mayor consumo – mercado (racionalidad mercantil). La ética, entonces, se relativiza al extremo que solo importa lo que es más cómodo y rentable: el costo/beneficio es el nuevo patrón en que se miden los valores. La calidad de vida se confunde con cuánto tienes y cuánto vales.

No obstante la superación de las profundas contradicciones que está lanzando al abismo de la marginalización a millones de personas, no es solo un problema de conocer esta situación. Pasa necesariamente por fundar una nueva base moral que ubique la recuperación del sentido de lo humano en el centro de toda política económica y social. Se trata, entonces, de interesarnos en las consecuencias de lo que hacen

los grupos humanos sobre otros seres humanos, es decir, los efectos que producen, en las grandes mayorías, las acciones de pequeños grupos egoístas privilegiados. Desde esta perspectiva, se sostiene, además, que los seres humanos somos animales éticos que hemos surgido en una historia biológica de amor e intereses mutuos, que comparte comida, cooperación y sensualidad; estamentos que configuran la potencialidad del giro transformacional de los sistemas axiológicos empresariales hacia una nueva visión de las relaciones laborales.

Siguiendo el planteamiento precedente, y en concordancia con lo sostenido por Maturana (1978), la ética surge en los humanos en su emoción como un interés por el otro o los otros y no negando la responsabilidad de las consecuencias de nuestras acciones sobre estos otros seres humanos, mientras se aceptan racionalmente sus efectos negativos.

Para Maturana, el interés por la suerte del otro en una comunidad social es constitutivo a nuestra coexistencia social, es el sustento fundamental para construir dominios cognitivos que expliquen nuestras praxis de vivir, superen las coexistencias no-sociales que no asumen el destino del otro y que demanden la reformulación de la praxis del vivir ético propio de la coexistencia social de sociedades normales. Sobre el asunto, asevera categóricamente Maturana, permaneceremos humanos solo mientras nuestra acción en el amor y la ética sean las bases operacionales de nuestra coexistencia como humanos.

Para ello es necesario reconstruir la ética como esencia socializadora del hombre. Su reconstrucción se hace relevante, no solo por ofrecer una nueva moral a la familia, la vida privada, a la política nacional, empresarial y a las relaciones de trabajo, sino que es necesaria la constitución de una macroética capaz de asumir las consecuencias planetarias del desarrollo tecnológico, de la globalización y del nuevo tipo de sociedad que está surgiendo en estas nuevas condiciones. Por lo tanto, debe ser redefinida sometiendo nuevamente la tecnología a la ciencia y la globalización a los intereses de las diversas naciones y etnias que pueblan el planeta.

Así entonces, el marco de la macroética debe ser redefinido. Ello habrá de hacerse sobre la base de reconocer en todos los miembros de la sociedad interlocutores válidos con derechos a la libertad, al desarrollo personal, a la satisfacción de todas sus necesidades -tanto materiales, intelectuales como espirituales-, que le permitan un crecimiento pleno e integral como seres humanos. Surgiría así, una ética recontextualizada para las necesidades humanas normales actuales, cuyo fin sería superar la amenaza que significa hoy día para las distintas sociedades el desarrollo tecnológico sin equidad y manejado exclusivamente en función de los intereses de minoritarios sectores financieros transnacionales.

En fin, una ética fortalecida sobre principios morales sólidos que ponga al desarrollo científico-tecnológico en la perspectiva de crear nuevas formas de organizar el trabajo, que asegure a la persona humana su desarrollo normal, sin exclusiones y brutales marginalizaciones. Así, urge reivindicar en el mundo una visión política, ecológica, económica, ética y espiritual del desarrollo social, para construir una nueva sociedad que esté basada en la dignidad, los derechos humanos, la igualdad, el acceso a la tecnología, el trabajo moderno y flexible de buena calidad para todos, el respeto al entorno, la paz, la democracia, la responsabilidad mutua, el amor, la coexistencia social, la comprensión, el conocimiento, la sabiduría, la cooperación y el pleno respeto de los diversos valores y orígenes culturales de toda la gente.

5.6.- La cosmovisión ética en los sistemas sociales

Una visión proximal a la ética empresarial se consigue en el discurso sobre los sistemas sociales aportado por Luhmann (1980), discurso que está referido a la sociedad como red de producción y transformación de componentes que a la vez son transformacionales, y estos operan de manera tal que los componentes son determinantes de los procesos que los generan; esta acepción de sistema social está contenida en lo nocional configurativo de la autopoiesis: ella trae consigo una nueva epistemología y una teoría sobre el origen del lenguaje. En este sentido, cada uno de los factores que conforman el sistema descrito no tienen un criterio común, cada cual tiene su propia expresión, en distintos grados, de la complejidad a la que ha llegado en la sociedad.

Sobre la concepción expuesta, Maturana (1978), plantea que en los regímenes o sociedades jerarquizados sí existe un punto central a partir del cual gira lo demás, llámese estado o política. Sin embargo, dentro del sistema funcional la sociedad es un todo compuesto por distintos subsistemas, entre los cuales podemos incluir el de la política. Este subsistema tiene que interrelacionarse con otros tan importantes como religión, economía, educación, ética. Entre todos ellos tiene lugar una relación mutua con su entorno, formado por los subsistemas que le pueden afectar. De esta manera se explica por qué un mismo problema puede tener distintos enfoques que deban ser resueltos por distintos subsistemas.

Por otra parte, y en contraposición al sistema clásico, es decir, evitando cualquier clase de centralismo, Maturana termina refiriéndose a la necesidad de integrar al hombre en todos los subsistemas, pero sin terminar de incorporarse a ninguno de ellos en profundidad. El hombre desde su lugar de entorno para cualquiera de los sistemas puede comunicarse con ellos, pero no pertenece exclusivamente a ninguno.

Fundamentándose en estos dos presupuestos, Luhmann (1980), destaca el análisis del desarrollo social de la sociedad moderna. En este tipo de sociedad se ha ampliado desmesuradamente la capacidad de prestaciones comunicativas entre las distintas personas y sistemas. Esto lo convierte directamente en unas comunicaciones altamente especializadas y funcionales. Se ha llegado hasta estos niveles de comunicación principalmente por dos factores: diferenciación de una determinada clase superior y diferenciación de distintos centros de gravedad funcionales de la sociedad.

Por consiguiente, nos enfrentamos a la capacidad autorreguladora y autopoietica de un sistema que, teniendo en la estabilización de un patrón dominante de interacción su horizonte final, responde a un principio organizador constituido por ese imán, por ese punto dinámico de convergencia hacia el que tiene lugar la confluencia normalizadora de las distintas variables de este. El Poder, convertido, así, en un medio de comunicación global simbólicamente generalizado de transmisión de complejidad reducida, hace de esa complejidad la principal fuente de retroalimentación del sistema. Cuanto mayor es el grado de complejidad, es decir, cuanto mayor es el margen de respuesta de las diferencias, mayor es el potencial reductor del gran disciplinamiento informacional.

Al relacionar esto con los cambios actuales del mundo globalizado, Luhmann (1991), genera el estudio de la ética y la moral desde el contexto de la sociología. En su análisis toma en consideración las reacciones del sistema social ante la ampliación de las diferenciaciones. De esta condición, la moral que debe facilitar la inclusión ha de hacerlo con base en la generalización. La ética prescribe a la moral una simultaneidad entre la generalización y la individuación.

Así, la moral remite a la comunicación humana que conlleva aprecio o desprecio referidos a la persona como un todo en su pertenencia a la sociedad. En la medida que alguien participa en la comunicación, lo hace también la sociedad. De igual manera, el autor considera que la moral es el conjunto de condiciones de aprecio y desprecio, objeto de comunicación cuya validez es independiente de su concreción o abstracción, así como de que alcancen en cada caso un consenso fáctico o no.

De igual manera la ética, por el contrario, es la teoría de la moral como reflexión fundamental sobre afirmaciones, reglas, principios acerca de lo que se puede esperar en materia de juicios morales.

La ética debe incluir todas las posibilidades morales, interpretar los inconvenientes de autorreferencia del código moral de otros códigos, debe insistir en que el código moral tenga relevancia universal y que pueda ser aplicado a cada conducta sin

excepción, procurando que esto no suceda por aplicación de otros códigos regidos por perspectivas opuestas.

La ética debe centrarse en una descripción de la sociedad policontextual, en juicios de competencia universal, mientras que la moral ha de verificar esa misma competencia universal. La ética ha de recurrir a una lógica polivalente sobre la aceptación o el rechazo de determinadas distinciones, debe poder determinar cuándo es pertinente hacer uso de las distinciones de la moral. Las identidades buscan la respuesta a estos inconvenientes desde la producción de un modelo ético-cultural que replantee la relación entre naturaleza y cultura; esta es la pista que signa la orientación de la reconstrucción del discurso ético y de la responsabilización en el campo de las relaciones laborales empresariales.

En el mismo plano de lo expuesto, la moral como respuesta ética está ligada al aprecio o desprecio referidos a la persona en sociedad. De esta forma, la moral no da lugar a la inclusión o exclusión, sino que remite a valores de lo bueno y lo no bueno; remite a lo fáctico, está privatizada, mientras que la ética remite a la teoría de la moral en cuanto reflexión. La moral plantea la inclusión, no facilita en ningún caso la exclusión.

5.7.- La dimensión ética en la visión sistema social-humano

En la visión de los sistemas sociales, se destaca que el sistema capitalista conduce a la necesidad de discernir sobre los valores morales, pues son estos los que inspiran las cambiantes situaciones históricas (Luhmann, 1980); ello compromete a líderes empresariales, sindicales y del Estado a esforzarse por aplicar la ética al mundo de las relaciones laborales y de las organizaciones empresariales, donde se sitúa la lucha por el progreso económico y el bienestar social. Este singular compromiso abre paso a los imperativos éticos que debe incorporar la sociedad en su búsqueda del desarrollo económico.

Los argumentos de Maturana y Luhmann sobre el espacio ético conducen a pensar inexorablemente en la reconstrucción de la conciliación entre democracia, equidad y crecimiento; esta conciliación no se puede lograr sola y únicamente mediante fórmulas tecnocráticas. Por el contrario, se necesitan nuevos valores, que tengan directa relación con el componente ético humanista (amor, comunicación), para atender al menos las siguientes necesidades: a.- Ampliar y consolidar las bases de las demandas políticas en estas sociedades, b.- Instrumentar una auténtica reforma social integral, que parta de la profunda desarticulación que subsiste en la sociedad latinoamericana y de las distancias económicas que separan a sus grupos sociales; c.- Abordar un enfoque integral del desarrollo económico, bajo las reglas de una nueva cultura de la solidaridad. Estos

tres elementos constituyen el marco de acción que debe tener presente el nuevo sistema imperante del capitalismo global y competitivo en el mundo de hoy.

El contenido de la visión ética planteada por Luhmann y Maturana sobre los cambios que propicia el mundo globalizado constituye una realidad presente de las sociedades en los tiempos de hoy. La nueva concepción del sistema económico existente debe construir la necesidad de nuevos valores, por cuanto que los seres humanos somos animales éticos que hemos surgido en una historia biológica de amor e intereses mutuos –que comparte comida, cooperación y sensualidad- para evitar los distanciamientos individualistas hacia los cuales nos conduce el sistema económico neoliberal.

Por otra parte, Luhmann (1980), desarrolla claramente la importancia de la comunicación en el sentir ético de una sociedad que desee como propósito la inclusión frente a los grandes fenómenos de exclusión. Como corolario de esta postura, la solidaridad entre humanos debe ser parte del sistema, conduciendo a los mecanismos de globalización a la no desaparición de los valores morales y sociales, en razón a que en el marco de esta teoría de sistemas, prudencia y responsabilidad deben regularse para potenciar las posibilidades de las personas y de los pueblos sin destruirlos.

De igual manera, en términos de lo planteado por Luhmann, si son cambiadas las respuestas morales frente a los procesos que signan la dinámica social, la ética corre el riesgo de convertirse cada vez más en un discurso de justificación *ex post factum*, con la consecuencia evidente del decrecimiento de su significación social. Al respecto, cabe observar que Luhmann dice que, a partir de la estética, afincada en la noción de amor, se tiene un medio de comunicación simbólicamente generalizado cuya referencia sistémica se encuentra en el sistema social y no en el sistema psíquico, por lo cual se debe cultivar una nueva forma de relación entre los hombres, de modo que se rescate la trascendencia del amor, pues en contrario, al no lograrse concretar esta vía, surgiría la incomunicación.

Finalmente, si en los sistemas sociales tienen predominio categorías tales como: individualismo, aislamiento, soledad, angustia, incertidumbre, desintegración cultural, engaño, cesantía, entre otros, estaríamos dando paso a una ética racionalizada desde la perspectiva neoliberal, desencantada y sin bases morales sólidas. Por ello debemos superponer a estos esquemas la humanización del ser humano, haciendo ver nuestra noción ética como un espacio de mutua convivencia por encima de todo. El camino para ello es, entonces, la concertación social y el diálogo social entre los actores Estado, mercado y sociedad civil, encarnada principalmente en las figuras de las organizaciones gremiales tradicionales que necesariamente deberán asumir el paso a la visión global del mundo empresarial.

5.8.- Relaciones laborales como sistema relacional emergente

La globalización económica y cultural es un fenómeno amplio que convive hoy con las más diversas formas sociales de vida y de trabajo, instituyendo además condiciones y posibilidades a las diversas estructuras organizacionales existentes en la sociedad. Desde este nuevo espacio de acumulación capitalista, es de vital importancia discernir sobre el contexto de las relaciones laborales, o más específicamente, sobre la ética de la responsabilidad empresarial como atmósfera paradigmática cambiante para el mundo laboral.

Si reflexionamos más detenidamente sobre el capitalismo globalizador, apuntamos que la época adiciona grandes cambios en las derivaciones de la ciencia y en los sistemas sociales; es decir, apunta a una reestructuración productiva desestabilizadora del clima social y más específicamente del ámbito laboral. Esta afirmación revela que los mismos mecanismos emplazan al mundo empresarial y a sus espacios organizacionales a tener que reflexionar sobre sus círculos de actuación de simple visión en la rentabilidad económica como eje de sobrevivencia del nuevo mundo paradigmático empresarial. Sumado a ello, es pertinente indicar que se extienden dispositivos de la sociedad tales como: crisis de valores, exclusión social, malas condiciones laborales y tercerización. Categorías que estimulan reacciones sociales de mucho riesgo al mundo democrático.

Desde este contexto, asentimos en que los distintos modelos de relaciones laborales, tales como Taylorismo, Fayolismo y Fordismo, evidenciaron una convivencia real en una nueva corriente denominada Toyotista; esta última no ha dejado también de perturbar la dignidad de los trabajadores por sus mecanismos de flexibilización. Como resultado, la existencia de estos modelos de relaciones laborales no es producto del azar, sino que está en consonancia con la crisis del capital o cuando los modelos no responden a sus expectativas; ante esta situación, su reestructuración es inminente, modificando y adaptando las relaciones sociales de producción, previstas en cada momento coyuntural. Esta necesidad por parte del capital conduce a que la organización del trabajo y las relaciones laborales se modifiquen, tomando en cuenta la racionalidad económica que requiera los intereses del mercado.

Frente a ello, recordamos las palabras de Juan Pablo II (1981),¹³ quien afirmó que el mundo del trabajo es uno de los aspectos fundamentales de la vida social, que exige constantemente una renovada atención y un decidido testimonio en la medida en que surgen ante nuestros ojos nuevos interrogantes y problemas; nacen siempre nuevas esperanzas, pero nacen también temores y amenazas relacionadas con esta dimensión fundamental de la existencia humana.

13. Ioannes Paulus PP. II (1981), *Laborem Exercens*, a los venerables hermanos en el episcopado, a los sacerdotes, a las familias religiosas, a los hijos e hijas de la Iglesia y a todos los hombres de buena voluntad sobre el trabajo humano en el 90 aniversario de la *Rerum Novarum*.

Como es sabido, en el contexto socioeconómico latinoamericano y mundial se viene aplicando una desmaterialización de la producción, donde los sectores de trabajadores tradicionales pierden importancia, y en cambio emergen con creciente magnitud formas precarias de inserción laboral, aumenta el desempleo y subempleo, la informalidad e inestabilidad y se reducen los ingresos reales de los asalariados. Estas afirmaciones se sintetizan en el hecho cierto de que los procesos de reestructuración productiva imponen al mundo laboral nuevas condiciones. Es decir, la dinámica del sistema exige a muchas empresas conservar niveles de productividad que generen ganancias para atraer a inversionistas. Esto conlleva a romper los récords de los volúmenes de producción, así como el de incrementar los márgenes de las ganancias para lograr el ingreso y permanencia en los mercados, desarrollando aceleradamente la implantación de novedosas formas de organización del trabajo.

Desde este escenario, el mundo del trabajo no solo exige optimizar los procesos de producción y la modernización de equipos y maquinarias, sino también respetar las condiciones ambientales y los estándares laborales. En esto influyen las presiones sociales crecientes de los consumidores. Esa tendencia ha dado lugar a la adopción, por parte de las empresas en un gran número de países, de una ética de "responsabilidad social empresarial" que se traduce en la valoración de las prácticas laborales.

5.9.- Sistema económico como referente

La idea fuerza del poder multipolar, en el campo de la ética, la responsabilidad social empresarial y las relaciones laborales, trata de una aproximación que tiene lugar en el contexto de importantes transformaciones estructurales que impactan con fuerza los asuntos clave de orden económico, sociopolítico y cultural del mundo globalizado. Estos cambios ocurren en medio de una tensión de fuerzas que implican no solo las propuestas civilizatorias implícitas en la racionalidad del nuevo capitalismo infocapitalismo, como diría Castells (2001), sino la megapulsión a contrapartida de las redes culturales de resistencia local. Estos escenarios, por lo demás, impactan con fuerza el mundo del trabajo y sus perfiles tecnoformativos.

Las redefiniciones –en este encuadre marcado por la racionalidad política– tienen, además, profundas consecuencias en lo que concierne a una nueva configuración de subjetividades: nos asomaríamos así al posicionamiento de una subjetividad ético-estético-gnoseológica que impulsa una significación distinta –en términos de direccionalidad y sentido– de la dimensión humana. El correaje de esos nuevos signos lo constituyen las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y la emergencia de la netocracia, con todo y sus variantes despóticas, en el marco de la sociedad informacional o del conocimiento.

El marco de racionalidad que define estas redefiniciones apunta hacia nuevas formas de control y reforzamiento del modelo de acumulación capitalista, en la medida en que no se fundamenta ahora en la "fuerza músculo" como mecanismo de apropiación y de ganancia, sino en la aplicación del conocimiento al conocimiento mismo (Drucker, 1998).

Los mecanismos de coerción política y explotación del trabajo también son otros: se basa en "El Autómata", la acumulación basada en las transacciones financieras intangibles mediante el uso de las redes electrónicas (Castells, 2001).¹⁴ Estas modalidades que tensan las relaciones de poder en el mundo no son ajenas, sin embargo, al debate en torno a la ética fundante individualista que subyace en este tipo de reordenamiento social –ahora sin las etiquetas religiosas de la "misión profesionalizante" calvinista, referidas por Weber (1997)- y que tiende a imponerse como valor preeminente en la globalización planetaria. La noción de responsabilidad social –desde esta perspectiva- se coloca en suspenso, a pesar de las fuertes tendencias que abogan por debatir los alcances de una nueva ética empresarial, cuya visión integre el amplio y complejo mundo laboral.

La responsabilidad social tiene –en este contexto multipolar- un fuerte contenido ético. Esto es así, por cuanto se trata de una propuesta integradora del bienestar y la calidad de vida del hombre en relación con su trabajo. Aún más, la noción de responsabilidad social es constitutiva a la dimensión del trabajo y su relación con la comunidad. De allí que implique considerar los principios de una ética de la responsabilidad compartida, como repensamiento emergente de las ciencias humanas.

5.10.- Los marcajes de impacto en la sociedad informacional

Es indudable que asistimos al posicionamiento de una nueva propuesta civilizatoria. La metamorfosis del hombre vuelto escarabajo por la magia de Franz Kafka, solo parece tener sentido entre nosotros como parte de la espectacularidad y el disimulo donde el verbo se hace pantalla; donde la mirada del dios Jano –que ausculta hacia el pasado y hacia el futuro al mismo tiempo- se encuentran, haciendo de las nociones de tiempo y espacio un encuadre unidimensional que se traduce en una sola imagen. Aunque se tienda a identificar nuestro escenario cotidiano como parte del desplazamiento vergonzante del "capitalismo salvaje", con sus secuelas de plasticidad ética, se trata más bien, en palabras de Drucker (1998), de un giro vertiginoso hacia la era o sociedad poscapitalista. En cierto modo, la metamorfosis de nuestra era tiene otra modalidad: el cambio es del infocapitalismo a la sociedad del conocimiento (Silvio, 2000); de la sociedad-texto hacia

14. M. Castells, *Ibíd.*

la cibernsocioed (Joyanes, 1997), y del abandono de la Galaxia Gutenberg hacia la Galaxia Internet (Castells, 2001).¹⁵

La racionalidad que se abre paso en el marco de la globalización tiene como signo una férrea discursividad centrada en la apertura sin límites de los mercados, el cuestionamiento a todo parámetro intervencionista por parte del Estado y la renegociación directa e individual empresa-trabajadores, como parte de un cuestionamiento a fondo de todo tipo de organización sindical. Si bien esta última trama se favorece a expensas del fin del trabajo convencional (Rifkin, 1996), y el surgimiento de otras formas de participación en el proceso productivo (teletrabajo, entre otros), es evidente que los cambios sustantivos aparecen por otro lado: en el posicionamiento de una nueva subjetividad; en la pulsión perceptiva -cualitativa y radicalmente distinta- de la dimensión humana.

Los retos que supone esta avasallante propuesta civilizatoria tienen amplios focos de resistencia, en un encuadre donde se tensan todo tipo de fuerzas multiculturales a nivel global y local (global). Se trata, pues, de un ámbito de tensión de fuerzas, desplegadas a partir de la racionalidad política como engranaje de lo real vivido (socio estructural) y lo real soñado (socio simbólico), que impacta significativamente el modo de producción del sentido y de los saberes sociales. En cierto modo, puede decirse que esta sociedad infocapitalista no es comprensible ya sino a partir de una neo-ontología y una neo-hermenéutica que permitan la lectura y el repensamiento de la sociedad -en términos aproximativos- desde una complejidad gnoseológica (Parra, 2006).

Una amplia producción intelectual se ocupa de desmitificar los signos de la nueva promesa de bienestar y desarrollo en nombre de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Un considerable número de investigadores advierten persistentemente acerca de los riesgos que supone el reforzamiento de la individualidad -la Internet es una expresión tangible de ello- en medio de un vasto entramado de exclusiones sociales, desigualdad e injusticias sociales (Amín, 1999; Giddens y Hutton, 2001; entre otros). Al lado de ello, es evidente la insurgencia recurrente de los movimientos antiglobalización en el mundo, en su intento por desnudar al rey: poner en evidencia el rol distorsionante en la economía, de los brazos ejecutores del Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, la Organización Mundial de Comercio y el G-8, entre otros.

Para Soros (1999), el jinete apocalíptico que cabalga a sus anchas en este tiempo es el de la amoralidad y la supremacía exhibida por el gobierno de Bush. En ese sentido, denuncia

15. M. Castells, *Ibíd.*

los peligros que supone la aplicación –desde la Casa Blanca- del fundamentalismo de mercado y el realismo geopolítico. Para Prestowitz (2004), este impulso del americanismo –en cierta forma, el unilateralismo- del gobierno de Bush, supone un enganche con el poder neoconservador centrado en los principios fundantes del sueño americano. Esta estrategia geopolítica puesta en práctica sin muchas cortapisas supone, en cierta forma, la consolidación retórica y práctica de un imperialismo duro basado en la guerra preventiva.

El nuevo capitalismo supone en consecuencia, también, el fortalecimiento de una nueva ética, en la cual el denominado “capitalismo salvaje” no es sino el rostro revisitado de la ética protestante calvinista abordada por Weber (1997),¹⁶ en su estudio sobre el capitalismo. En este caso, se trata del espíritu de la “misión profesionalizante” como código sustantivo de la vida en sociedad, desde donde no es posible traducir la solidaridad ni la integración de la otredad como forma de vida. El sino de la salvación pasa por los actos individuales; los “otros” son un componente disgregado del mundo que apenas pueden conectarse desde la “caridad”.

De allí el remanente filosófico que inspira parte de los reajustes estructurales del FMI¹⁷: el “otro”; mejor dicho: los “otros” deben jugarse la suerte en el mundo competitivo, en una visión paradójica de lo real: la sociedad, el verbo, se hace carne en una simple hoja de cálculo. Allí ya sabemos quiénes barajan las cartas o tiran los dados. Su contrafigura es la ética que hace fuerza desde la teología católica romana, por lo que no extraña a nadie que sea precisamente el Vaticano y el Papa personalmente, quienes más se hayan dedicado a denunciar los estragos de ese tipo de capitalismo. Fue mucha la arenga que los gurús de los mercados debieron soportarle a Juan Pablo II. Esta es –si se quiere- una posición en desbandada, pero no derrotada, que continúa jugando duro en los diversos escenarios internacionales.

Otro aspecto clave de esta insurgencia civilizatoria guarda relación con los nuevos registros de subjetividad. En otra parte (Parra, 2005; Parra, 2006¹⁸), se relacionan algunos indicadores de esta perspectiva humana colocada en suspenso desde el plano gnoseológico y epistemo-electrónico.

Las nuevas tendencias societarias tienen un impacto crucial en el ámbito de los negocios y redefinen el marco de las relaciones de las empresas corporativas a nivel mundial.

16. M. Weber (1997). Op. Cit.

17. Fondo Monetario Internacional

18. G. Parra (2006). Op. Cit.

Esto incluye, por supuesto, no solo las relaciones laborales sino el grado de compromiso y responsabilidad de las empresas con el entorno social (responsabilidad social empresarial). En este contexto, no solo hay un desplazamiento operativo en el orden técnico (racionalidad técnica), sino en el aspecto político (racionalidad política), como marco definitorio del mundo de los negocios a escala planetaria.

Así, la racionalidad emergente en el capitalismo multipolar es definida por Castells en términos de una nueva división del trabajo (1999), cuyos cambios se traducen en grandes innovaciones tecnológicas que fuerzan al mundo empresarial a abrir nuevos proyectos convertidos en desregulación, flexibilización, tercerización, precarización del trabajo y marginalización del hombre. Al respecto, Dussel (1998), indica que esta nueva revolución tecnológica y económica privilegia a aquellos que disponen de habilidades y aptitudes apropiadas para adaptarse a la nueva situación, y penaliza a los que carecen de ella. La globalización amenaza así con ampliar diferencias de orden social y económico, con el riesgo de que un mundo sofisticado coexista con un mundo cada vez más excluido.

Desde esta perspectiva, se tiene que el mundo empresarial solo busca conectarse con un único interés, cuyo argumento central se ubica en la fuente de la productividad y de mayor consumo – mercado, es decir la racionalidad mercantil, olvidando y dejando de lado los intereses del hombre y su calidad de vida- para ceñirse solo a la visión explotadora que se confunde con “cuánto tienes y cuánto vales”. Esta teoría empresarial se ejemplifica con los programas de reingeniería de procesos, aplicada en las mismas con la finalidad de reducir los altos costos operativos empresariales y que desatan altos índices de desocupación laboral. Desde este escenario se tiene que la tecnologización “...conduce vertiginosamente a la economía global a un futuro industrial sin trabajadores”.¹⁹

Para ello se hace necesario deliberar sobre la ética de la responsabilidad como esencia socializadora del hombre. Su pensar pasa no solo por ofrecer una nueva moral a la familia, la vida privada, a la política nacional, empresarial y a las relaciones laborales, sino que es necesaria una visión de la responsabilidad como categoría capaz de asumir las consecuencias planetarias del desarrollo tecnológico, la globalización y del nuevo tipo de sociedad que está surgiendo en estas nuevas condiciones.

El abordaje sobre la ética de la responsabilidad en este proceso de globalización como paradigma emergente en el mundo laboral, parte del argumento que en palabras de

19. J. Rifkin (1998). Op. Cit.

Benedicto XVI (2007),²⁰ a la Unión Cristiana de Dirigentes Empresariales (UCID), denunció la actitud de aquellos empresarios que, carentes de sólidos principios morales, explotan a los trabajadores. Pidió además al mundo empresarial que “huya de cualquier forma de explotación”, al tiempo que les reclama asumir una mayor responsabilidad en la toma de decisiones durante el ejercicio de su actividad y a reconocer los valores familiares. Asimismo, agregó que “estos son valores que, desafortunadamente debido a los actuales problemas económicos, con frecuencia se arriesgan a ser ignorados por empresarios que no tienen una sólida inspiración moral”.

Desde este espacio imaginamos un mundo empresarial de hoy comprometido con defender y valorar a cada persona por lo que es y puede dar según su talento, huyendo de cualquier forma de explotación irracional y deshumanizante que tienda a estimular la exclusión y la precariedad.

5.12. La ética de la responsabilidad social empresarial: un encuadre modernidad-posmodernidad

En los últimos años, la preocupación por la dimensión ética de la responsabilidad se ha extendido de forma inusitada en el universo empresarial. Todo ello producto de premisas globalizadoras que han venido configurando una problemática socioeconómica estructural que toca la esencia del hombre - trabajador y su calidad de vida. Así, subrayamos hoy aspectos controversiales en el mundo laboral tales como:

- Desigualdad de oportunidades laborales, condición socioeconómica o enfermedad, que influyen en los contratos y relaciones de trabajo.
- Corrupción en la gestión empresarial (patrono), y debilitamiento de la moral del trabajador, haciendo de la cultura organizacional un trabajo deshumanizante, no solidario y de amplia desconfianza.
- Responsabilidad social de las organizaciones empresariales frente a la sociedad y a sus trabajadores, teniendo en cuenta los niveles de acumulación y de distribución de los beneficios.
- Responsabilidad ante la sociedad sobre la garantía de calidad de la atención, reforzando el desarrollo ciudadano en su dignidad, y la responsabilidad social frente a la promoción de la vida y a la humanización de la técnica.

20. Disponible en <http://es.catholic.net/empresarioscatolicos/474/2242/articulo.php?id=28579>

- Responsabilidad por las condiciones del ambiente de trabajo y por la salud del trabajador, promoviendo las más avanzadas conquistas de filosofía de la calidad a nivel mundial, al incorporar la calidad de vida del trabajador, así como del entorno social o ambiental en el cual se desarrolla la institución.

Desde estos escenarios, tenemos que para entender el significado de la ética de la responsabilidad en las empresas, basta con mirar si la misma parte del cambio cultural de la propia organización, que además integre al conjunto de las funciones del gerente (patrono), y de las responsabilidades individuales y colectivas, las cuales logren el fortalecimiento de los valores e imperativos éticos, que legitimen la institución y promuevan actitudes que fortalezcan la responsabilidad de los patronos frente a sus trabajadores en sus diferentes actividades.

En otras palabras, la responsabilidad social empresarial o ética de la responsabilidad empresarial en el ámbito laboral, es conceptualizada también como ética de compromiso por una acción constante para mejorar las condiciones de vida y de trabajo de los trabajadores y su entorno, que vaya más allá de lo establecido en la ley y que vuelve a la empresa más competitiva. Dicho de otro modo, puede ser pensada también como un código de conducta en el ámbito laboral que inculque en sí mismo una declaración expresa y libre de los principios que inspiran el comportamiento de una empresa, en cuanto a las condiciones de vida y de trabajo de sus trabajadores y el clima laboral.

En síntesis, puede ser conocida también como "Buenas Prácticas Laborales", a las cuales se les entiende como el conjunto de políticas, medidas y/o iniciativas que incorpora voluntariamente una empresa con la participación del sindicato para mejorar las condiciones laborales, favoreciendo el clima de trabajo, la competitividad y la integración de la empresa a los estándares y mercados internacionales. En fin, se trata de una tendencia que se mantiene y que tiende a observarse en todo el mundo, involucrando no solo a las empresas multinacionales, sino también a sectores económicos específicos y a la pequeña y mediana empresa, ya sea por iniciativa propia o por presiones exteriores.

El análisis precedente permite apreciar que es bajo las esferas de la ética empresarial donde existe hoy una fuerte tendencia a reflexionar sobre la responsabilidad. Sin embargo, es pertinente destacar que estas visiones conceptualizadas anteriormente siempre se amparan bajo una óptica de una modernidad que reduce la ética a expresiones de ley, orden y códigos.

El contexto del análisis de la responsabilidad supone también considerar algunos aspectos relacionados con los comportamientos inherentes a la función empresarial, a las relaciones empresarios-sindicatos y a las relaciones de trabajo.

En lo concerniente a la función empresarial, debe decirse que se entiende en un sentido muy amplio. En una sociedad plural y orientada al desarrollo, el afianzamiento de los intereses espirituales y materiales y de las libertades civiles está confiado a las iniciativas individuales y grupales. La creación de empresas y de asociaciones con el objetivo de satisfacer esos intereses (necesidades), constituye una clara responsabilidad de cuya orientación depende, en efecto, la solución de la mayor parte de los problemas individuales y sociales que se presentan en una realidad abierta y compleja.

Tales iniciativas, sin embargo, configuran también una responsabilidad económica, ya que el logro de sus objetivos implica encontrar recursos y hacer el mejor uso posible de los mismos. Esta realidad supone una doble vertiente de lo empresarial y de la responsabilidad unida en su ejercicio: la económica y la social. La responsabilidad social del empresario resulta evidente en este campo, como resulta evidente la escasez de normas éticas consolidadas en este ámbito empresarial.

En lo concerniente a las relaciones de los empresarios-sindicatos, es obvio que esta esfera de la responsabilidad concierne a la incidencia que tienen en la vida de los trabajadores las grandes opciones estratégicas y de gestión, como las condiciones de organización del trabajo. Desde este último punto de vista, la situación actual ofrece perspectivas muy estimulantes y características profundamente diferentes a las del pasado, pero cargadas de muchos riesgos para los trabajadores. Es decir, la gran flexibilidad de organizaciones afianzadas en las nuevas tecnologías acrecienta enormemente el grado de riesgo.

Ello implica, en términos generales, reducir y eliminar derechos laborales, tratar con rigor a los trabajadores, proclamar la libertad e igualdad de las partes de la relación laboral y limitar la intervención del Estado a la aplicación del modelo. Desde esta perspectiva de una sociedad cambiante y en una empresa que cambia con ella, la visión de la responsabilidad debe ser continua. Por ello se hace necesario que la responsabilidad permita fortalecer valores morales empresariales de respeto al sindicalismo y su valoración justa como estructura organizativa de la clase trabajadora.

En lo concerniente a las relaciones de trabajo, puede decirse que estas se perfilan en la misma onda ética de los empresarios descritos en los párrafos anteriores. La reflexión ética de la responsabilidad relaciona el carácter subjetivo y personal del trabajo y la dignidad del trabajador más la relación existente entre trabajo humano y producción. Ello conduce a explorar las dimensiones nuevas que asume el tema de la dignidad humana del trabajador en atención a su responsabilidad como productor. Al hacer esto hay que tener presente que esta responsabilidad va mucho más allá del respeto a los derechos y deberes,

para adquirir un significado social: la aportación de la productividad del trabajador al desarrollo, no solo de la empresa, sino de la sociedad y de sí mismo.

En resumen, la ética de la responsabilidad supone el énfasis en el hecho de que para lograr el éxito organizacional y de la clase trabajadora es indispensable el compromiso con una misión y unos valores compartidos. Los valores representan las normas o ideales sobre las que descansan la cultura como modo de vida, y ello permite el libre ejercicio de la responsabilidad que es, en última instancia, el sentido de una responsabilidad ética. Visto de esta forma, la moral no es un rasgo natural que brote de manera espontánea, sino que necesita diseñarse e introyectarse en la condición humana (Siliceo, 1999).

Sobre este aspecto, la moralidad que salga de los códigos éticos supone repersonalizarla; es decir, ubicarla en el interior del sujeto. Repersonalizar la moralidad simboliza devolver la responsabilidad de la meta al punto de partida del proceso ético, porque si la responsabilidad moral no enraíza desde el principio en nuestra manera de ser, jamás podemos incorporarla más tarde. La moralidad solo será posible despojada de la obsesión moderna por el orden y la utilidad (Bauman, 2005).

Esta circunstancia nos permite concluir que la ética de la responsabilidad o responsabilidad moral de las organizaciones empresariales impone ubicarse en el ámbito *ser para el otro*. Ello supone deslastrarnos de las imposiciones de la ética moderna impulsada por el beneficio de la ley, el orden, la utilidad, la felicidad, para pasar al inicio; esto es, al arranque fundamental que precede la condición humana y que se nutre de la responsabilidad. La sustancia de la ética se alimenta de esa responsabilidad con el otro como rostro, como humano, no como sujeto caracterizado en hombre, mujer, trabajador, obrero, rico, pobre; sino como sujeto social.

El mundo de las ciencias sociales en los últimos tiempos ha venido debatiendo ampliamente acerca de las responsabilidades de las empresas o, mejor dicho, sobre la responsabilidad social de la empresa más allá del contexto filantrópico de los empresarios. Se trata, en todo caso, de cómo la operatividad empresarial basada en estrategias de mercadeo se traduce en compromisos reales con un mayor bienestar social y la superación de la pobreza. Sin embargo, hay científicos sociales que rechazan categóricamente este tipo de categoría y sustentan que un negocio tiene solamente una responsabilidad: el rendimiento económico (Drucker, 1967).

Otras acepciones de la responsabilidad social, como las de Drucker (1970), y Watson (1972), subrayan una posición intermedia al reconocer la existencia de ciertos derechos de algunos grupos sociales que hay que satisfacer por parte de las organizaciones empresa-

riales. Igualmente, Davis y Blomstrom (1966), y García Echeverría (1982), sostienen la existencia de una responsabilidad social plena abrigada bajo los objetivos de la empresa, que incluye los aspectos sociales como parte importante. Sin embargo, dentro de este marco de referencias, no se visualiza un esquema de responsabilidad social empresarial basado en una ética del compromiso de las empresas con la calidad de vida de sus trabajadores.

Ahora bien, la sociedad demanda hoy a las empresas una ética centrada en prácticas laborales que reconozcan y respeten los derechos de los trabajadores, con miras a promover su desarrollo humano integral. Desde este aspecto, es legítimo que las organizaciones empresariales busquen el éxito, ser competitivas y rentables. Pero en ese afán no debe descuidar a los trabajadores, ni perder la perspectiva de respetar su dignidad, sus necesidades y sus derechos.

Partiendo de estas ideas, el trabajo decente hoy es la aspiración más sentida de los hombres y mujeres. Se trata del trabajo que permite satisfacer las necesidades personales y familiares de alimentación, salud, y seguridad, así como educar a los hijos. Se trata del trabajo que asegura ingresos al llegar la época de la jubilación y en la cual los derechos laborales fundamentales son respetados (Somavia, 2005).

Por otra parte, Hurtado (2003), sostiene: “la caridad comienza donde termina la justicia”, acentuando con ello que a veces se da menos que lo que reclama la justicia y se piensa que se da más. Por lo tanto, es responsabilidad social básica de la empresa retribuir lo que es justo por el trabajo realizado y respetar los derechos que el orden jurídico ha reconocido a los trabajadores. Ambas expresiones suponen, para este trabajo, que la responsabilidad social de la empresa respecto de los trabajadores que se desempeñan en ella pasa por el reconocimiento de ellos como sujetos del derecho.

Sobre estas bases se asientan los esfuerzos por abordar el tema de las relaciones laborales desde la perspectiva de la ética. Es decir, a partir del reconocimiento de la condición de ciudadanos de las personas en el trabajo. Esto coincide con el fomento que la OIT hace del respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

En resumen, las relaciones laborales en el mundo globalizado de hoy enfrentan situaciones políticas sociales de profunda inestabilidad. Esto conlleva a que las nuevas relaciones laborales definidas en los hábitos o conductas procedimentales entre quienes toman decisiones y los que están llamados a cumplirlas, tienden cada vez más a dejar a un lado la fuerte influencia de la clase tradicional y posicionar una estructura dinámica, flexible y estratégica basada en las grandes corporaciones empresariales que marcan de modo contundente el ritmo de la globalización planetaria.

En consecuencia, frente a esta realidad, si las organizaciones empresariales no trabajan para desarrollar esquemas de responsabilidad social empresarial de respeto a los derechos laborales y en pro de la defensa de las condiciones laborales, surgirán nuevas tensiones, desequilibrios e incertidumbres que amenazarán con desestabilizar los soportes democráticos de las naciones.

5.13.- Ética, responsabilidad social empresarial y relaciones laborales

La transición hacia la sociedad del conocimiento y el desarrollo de procedimientos legales adaptados a la misma, han integrado los intereses de otros individuos, también relacionados con la empresa de forma más o menos directa. En la actualidad, las organizaciones empresariales, como agentes económicos que son, y de acuerdo con la visión tradicional, se comportan de forma racional y persiguen un fin que, en principio, atiende a las concepciones que en ella se tienen sobre responsabilización, desde las cuales muestran un compromiso moral orientado a beneficiar a la sociedad, mediante la obtención de los resultados dispuestos en la planificación. De no ser así, perderían la confianza de sus inversores actuales y potenciales y quedarían apartadas del mercado. La confianza es entonces un elemento primordial que se cuida celosamente desde el accionar de la empresa, y que no necesariamente se traduce en soslayo al compromiso con el entorno social de la empresa.

En este sentido, resulta de interés que la empresa hoy gire la mirada de la responsabilidad social hacia las relaciones con sus trabajadores, por cuanto ellos como parte integrante de la empresa, buscan que su trabajo y desenvolvimiento consume sus esperanzas de satisfacción con la actividad que desempeñan. Es decir, existe la necesidad de sentirse valorados en su justa dimensión humana dentro de la organización, y por supuesto, orgullosos de que se les identifique como parte integrante de la organización que responde con unas condiciones laborales dignas.²¹

Desde este escenario, vale la pena explorar algunos aspectos destacados por Ruiz de Giorgio (2006), en los cuales se perciben importantes retos en relación con el ejercicio de la ética (responsabilidad social), de la actividad empresarial referente a los trabajadores en los siguientes aspectos:

21. Se denominan condiciones laborales o condiciones de trabajo al conjunto de factores que influyen en la realización de las tareas encomendadas y que abarcan tres aspectos diferenciados, tales como las condiciones medioambientales en torno al trabajo, las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo y las condiciones organizativas que rigen en la empresa en la que se trabaja, lo que conlleva a posibles alteraciones en la salud y riesgos profesionales, tanto en el aspecto físico, psíquico y social de los trabajadores en general. Cabrera et al. (2005), *Prevención de Riesgos Laborales*, Madrid. Ediciones Francis y Taylor.

Con frecuencia se ha venido notando cómo muchos países del mundo aparecen expresando índices macroeconómicos favorables y sobre todo aquellos que viven de la renta petrolera. Es decir, engañosamente les va muy bien al compararlos con otras naciones. Sin embargo, vemos cómo en estas naciones petroleras (ejemplo Venezuela), se ha venido construyendo una sociedad injusta. De allí que tenemos unos índices de distribución del ingreso que, comparados con el resto de los países de América Latina, siguen siendo muy desiguales, pese a la inmensa fortuna que ha manejado el Estado en materia ingreso petrolero en los últimos años (Santos, 2009).

Por otro lado, vemos que en Venezuela existe el mayor número de trabajadores con salario mínimo, en comparación con el resto del continente. Ello nos indica que los pobres, a pesar de que trabajan, siguen siendo más pobres. Aunado a ello, se observan altos índices inflacionarios que, por supuesto, aceleran el deterioro del poder adquisitivo o valor de moneda (Barrios, 2009).

Esta realidad nos refiere que esto tiene mucho que ver con la forma en que se distribuyen los frutos del esfuerzo que realizan todos quienes componen la colectividad del trabajo, conocida como estado o empresa.

Desde esta observación, vale recordar expresiones de la Conferencia Episcopal²² que viene sosteniendo reiteradamente en los últimos tiempos que la pobreza no se da porque sí. O lo que es lo mismo, no es asteroide caído del cielo ni es producto de la casualidad, sino que es un hecho social vinculado a las condiciones estructurales de la sociedad y sus agentes socioeconómicos.

Estas acotaciones permiten suponer que el empobrecimiento es producto de meras actitudes humanas, por cuanto se han venido estableciendo modelos económicos, sociales, políticos y culturales que marginan a las personas, no solo privándolas de sus bienes necesarios, sino limitándoles además de las posibilidades de desarrollarse como personas plenas. Desde este escenario, cuando hablamos de responsabilidad social empresarial nos interrogamos ¿qué están haciendo o qué pueden hacer los empresarios a favor de la justicia y de la superación de la pobreza?

Con relación a este debate, es necesario acentuar que una empresa socialmente responsable con sus trabajadores debe procurar que el tiempo que ellos dedican a la actividad laboral posibilite la existencia de la vida familiar y adecuados tiempos de

20. Conferencia Episcopal de Venezuela.

wwwrecreación y descanso. Sin embargo, es evidente que en muchos conglomerados urbanos se dedica mucho tiempo al trabajo y se pierde mucho tiempo en el desplazamiento entre los hogares y la empresa.

Este tipo de circunstancias se traducen en el incremento de cuadros de enfermedades emocionales y afecciones como depresión, neurosis y estrés, lo cual eleva los costos económicos asociados a la disminución de la capacidad de trabajo, el aumento en gastos de salud y licencias médicas.

Bajo esta perspectiva, la OIT²³ señala que uno de los factores que incide negativamente en la calidad del empleo y familiar es el número de horas trabajadas del jefe o jefa del hogar, que es muy alto en todos los estratos socioeconómicos. La expresión anterior sugiere que las largas jornadas de trabajo en las empresas son una irracionalidad, por cuanto las mismas impactan negativamente en la calidad de vida de los trabajadores y en el incremento de riesgos de accidentes a los que se expone el trabajador. Todo ello se relaciona económicamente con la ley de los rendimientos marginales decrecientes; es decir, a partir de cierto punto, el tiempo adicional de trabajo acarrea una disminución de la productividad de la persona.

La tercerización (*outsourcing*), es conocida como la cesión a un tercero de la producción de un artículo (puede ser un producto terminado, o un insumo para ser procesado), la prestación de un servicio, o cualquier actividad o proceso. En muchos casos, un tercero puede obtener menores costos por especialización en su área o economías de escala (le cuesta menos, porque produce grandes cantidades). También es posible que las mejoras no vengan por el lado de costos, sino por la calidad del producto o servicio, la confiabilidad o la velocidad de entrega.

Como consecuencia, se ha venido observando en los últimos tiempos que una gran parte de las organizaciones empresariales vienen entregando parte de sus actividades productivas a terceros. Esto no responde precisamente a razones de eficiencia, sino a la búsqueda de la disminución de costos laborales.

Desde este espacio cabe preguntarse: ¿existe en las empresas que utilizan los servicios de los trabajadores que dependen de terceros, preocupación por las condiciones en que estos laboran? Ante esta interrogante, la respuesta que a priori se nota es que a este tipo de trabajadores se les ha venido privando de derechos individuales y colectivos, tales como acumulación de antigüedad, acceso a indemnizaciones, bonos de fin de año, bonos

23. Organización Internacional del Trabajo (OIT).

vacacionales y demás gratificaciones. Tienen, además, serias dificultades para organizarse sindicalmente o negociar colectivamente, y hasta pierden parte de su remuneración, la que pasa a ser utilidad de la empresa suministradora. Todo ello precariza el trabajo.

Lo que queda claro es que en la medida que se precarice el trabajo mediante la tercerización, no se desarrolla una responsabilidad social justa que promocióne a la persona en el trabajo decente, como lo expresa la OIT. Esto, por supuesto, hará imposible sostener la paradoja del desarrollo social integral de una nación.

En las últimas décadas, las tasas de sindicalización han venido experimentando un descenso acelerado en muchos países de América Latina. Ese fenómeno es similar en el declive del número de negociaciones colectivas, y esto obedece a causas como estructuras económicas que cada día segmentan más a los trabajadores, instauración de una cultura individualista y el estancamiento de una dirigencia sindical que no responde a los intereses de los trabajadores.

Estas circunstancias nos permiten indicar que los factores que más han transgredido el deterioro del ejercicio de los derechos colectivos del trabajo, el rechazo a la sindicalización y a la negociación colectiva por parte de los sectores empresariales es el constante abuso de su posición de poder. Esta es usada por los mismos para torpedear el acceso a los derechos fundamentales de la clase trabajadora, reconocidos en las constituciones y demás normas nacionales e internacionales del trabajo ratificadas por los países miembros de la OIT. Algunos estudios demuestran el incremento significativo de prácticas antisindicales dirigidas a torpedear la formación y constitución de nuevos sindicatos; es decir, se dificulta la libertad sindical en sus manifestaciones más primitivas: la formación de sindicatos para proteger los derechos de los trabajadores.

Conviene destacar que la libertad sindical se conoce como el derecho que determina y permite el ejercicio de otros muy diversos derechos en el trabajo. De modo que si a los trabajadores se les impide o dificulta la posibilidad de organizarse, no podrán ejercer ciertamente esos otros derechos.

Por otra parte, la negociación colectiva es la principal herramienta que el derecho reconoce a los trabajadores para poder mejorar sus condiciones laborales. En este sentido, una empresa que quiera ser responsable socialmente con sus empleados, debe reconocer en sus trabajadores organizados la calidad de ciudadanos sujetos de derecho. De este modo, mediante el diálogo tripartito o social puede fomentarse la organización de relaciones laborales que promuevan y luchen por el desarrollo integral de los hombres y mujeres del trabajo.

En síntesis, se valora desde esta perspectiva una nueva ética empresarial que asume con mayor responsabilidad el desarrollo social. Sin embargo, este compromiso carecerá de consistencia si solo se manifiesta a lo externo de la empresa; es decir, respecto a quienes están fuera de la empresa. Una responsabilidad social verdadera también ha de expresarse a lo interno de la empresa, procurando el desarrollo humano integral de quienes se desempeñan en ella.



CAPÍTULO SEIS

**VARIACIONES SOBRE ÉTICA
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN LAS RELACIONES LABORALES**



6. Variaciones sobre ética y responsabilidad social en las relaciones laborales

6.1.- Consideraciones previas

El impacto de la sociedad informacional o del conocimiento, tiene alcances significativos en la comprensión de la cibersociedad que se abre paso y que se fundamenta en nuevos ordenamientos y renegociaciones sociales. En primer lugar, es evidente el posicionamiento de un nuevo factor clave basado en la microelectrónica y que deja atrás los modelos organizacionales y la racionalidad basada en la fuerza de trabajo "músculo" como estrategia de acumulación en el mundo capitalista. En segundo lugar, es importante destacar que estos cambios no solo se traducen en una racionalidad que coloca en escena el metaconocimiento –conocimiento sobre el conocimiento- como eje reticular de la acumulación de capital, sino en una profunda transformación paradigmática que se evidencia en el campo de las relaciones laborales, en concordancia con los cambios puestos de manifiesto en los diversos campos del quehacer humano, que revela una especie de crisis en los modos de producción de conocimiento y en los nichos preferenciales de la construcción de saberes.

El rostro de la crisis que se produce a nivel de la producción de saberes y de la comprensión de lo real vivido (socio estructural) y lo real soñado (socio simbólico), tiene una perspectiva pluridimensional. De esta forma, no hay al parecer lugar para las certezas convencionales, y el principio de incertidumbre se convierte en la marca de la bestia en nuestras frentes. El síndrome Pilato, la angustia por "la verdad", asume un rol de teatralidad, más que la fuente clave del compromiso social; ambas direccionalidades reclaman no solo las dimensiones explicativas del enfoque cuantitativo que dominó el espacio de investigación en las ciencias sociales, sino que exige la búsqueda de complementariedad en las nociones posibles del enfoque interpretativo.

Por otra parte, la nueva sociedad que se abre paso tiene también la particularidad de desdibujar un marco de subjetividad radicalmente distinto. La noción del hombre y de "lo humano" se ha transmutado, hasta el punto de que hoy parecemos vivir "muchas vidas al mismo tiempo", en un contexto transcomplejo y dinámico. Se trata de un mundo donde las líneas duras del pensamiento se desactualizan permanentemente; allí, existe una mar-

cada obsesión por la competitividad y la excelencia. El lugar del "hombre" en su sentido genérico, parece disolverse cíclicamente en el aire.

Esa visión transcompleja que se impulsa desde la cosmovisión de nueva sociedad, tiende a arreglar cuentas con los imperativos del paradigma de la cientificidad. La preeminencia del logos (razón analítica), se coloca en entredicho al tiempo que se refuerzan las tendencias que sobrevaloran la importancia de los planos intuitivo-emocionales como despliegues significativos de la direccionalidad y el sentido de los saberes sociales. En ese orden, una nueva realidad tiende a promover los procesos de complementariedad en una clara reivindicación del sentimiento como lógica sensible y diferenciada. Se apela en consecuencia a la posibilidad de integración metanoica del pensamiento que toma en cuenta tanto la razón analítica como los planos intuitivos.

Desde este escenario, el lugar de la empresa y de las relaciones laborales se tensa holográficamente. La concepción del trabajo vuelve a retomarse con una clara tendencia a privilegiar el trabajo intelectual y las redes de innovación tecnológicas. El conocimiento se torna así en un componente clave de la productividad, y en ese contexto demanda fuertes lazos de reingeniería social y una redefinición integral del mundo del trabajo, de sus implicaciones éticas y de responsabilidad social. La empresa –en la medida en que los hilos de la globalización la fuerzan a una competencia económica y cultural más abierta- necesita no solo reinterpretar su rol ante las políticas públicas y el Estado, sino reconfigurar su relación con el entorno social y la comunidad. En ese intersticio tiene lugar el debate acerca de las connotaciones de responsabilidad social de la empresa.

Por lo tanto, ese repensamiento en torno al rol de la empresa en la globalización planetaria no es posible, sin embargo, sin una mirada a fondo de una nueva perspectiva ética. Se trata de una ética de la responsabilidad que no se circunscribe a una simple renegociación con los actores sociales en los cuales se tiene como hito principal al Estado; en el caso de América Latina, por mucho tiempo el éxito empresarial ha dependido sustancialmente de esa renegociación Estado-empresarios, como un nuevo eje de aproximación hacia el sistema laboral en su conjunto. Ya no se trata simplemente de discutir los acuerdos obrero-patronales en términos salariales, sino de repensar la interacción del hombre con el sistema mundo.

La noción ético-empresarial posmoderna centrada en el principio de la responsabilidad compartida, simbiótica, supone, en consecuencia, la necesidad de desdibujar una visión macrosocial de amplios alcances. El principio de interrelación armónica obrero-patronal se expande en términos integradores con la comunidad. Si bien el rol fundamental de la empresa no es el de resolver los asuntos-problemas ligados a la exclusión

social, la pobreza y el resto de las injusticias sociales (esta responsabilidad corresponde principalmente al Estado y a la ejecución de sus políticas públicas), los efectos de la crisis generalizada en lo social no le son ajenos. De allí el impacto que tiene la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el mundo globalizado, competitivo y multipolar de nuestro tiempo.

Desde el discurso precedente, se entiende que toda corporación es una institución sujeta de derechos y obligaciones, tanto legales como morales en la sociedad; según como proceda desde el punto de vista legal, y moral, perjudicará o beneficiará a sus miembros y al conjunto de la sociedad.

Ahora bien, la corporación no es una entidad abstracta, sino que está dirigida por sujetos o personas que toman decisiones. Son estas personas individualmente consideradas las que ejercen la responsabilidad moral de la empresa y las que pueden constituir el ideario de la responsabilización normada como ética en tal campo.

De todas las opciones que acabamos de mencionar, parecería que la responsabilidad moral de la empresa debe ser cargada, en primer lugar, a los individuos ubicados en el nivel gerencial de la empresa; en segundo lugar, a todos los trabajadores que, sabiendo que una determinada conducta estaba perjudicando a la sociedad, se hicieron indiferentes al mal causado y, como se dice en sentido provenzal, "miraron para otro lado".

Entonces, toda empresa es un sistema corporativo de interacciones. Hay algunos que ejercen todo el poder de dirección y centralizan las informaciones correspondientes, son los actores hegemónicos de la verticalidad organizacional. Sin embargo, todos los miembros de la organización, en la medida que generan o transfieren información, y en la medida que contribuyen a hacer efectiva una decisión, también son corresponsables de no ejercer el derecho a la objeción justificada de conciencia; emerge entonces la disquisición sobre ética y responsabilidad social, tanto en la organización como en las relaciones laborales.

6.2.- Reflexiones derivadas

La preocupación por parte de quienes se interesan en el tema de la ética y la responsabilidad social en las relaciones laborales tiene su relevancia en la necesidad de considerar los cambios que se están desarrollando en el sistema productivo, los cuales han influido en las últimas décadas en la actividad laboral. Por ello es cada día más evidente introducir consideraciones en la necesidad de cambios en los sistemas axiológicos que imperan en la relación capital trabajo.

En el caso de América Latina, y específicamente Venezuela, los cambios a nivel de tecnologías de la información y la comunicación están presentes, lo que ha provocado a nivel de estos países la revisión de sus políticas laborales en todos sus ámbitos, en la necesidad de búsqueda de políticas más concretas. Se espera que estas giren en torno a la ética y la responsabilidad social empresarial como marcos referenciales simbióticos que crean nuevas instancias e iniciativas en las relaciones laborales, desde la transformación de las estructuras productivas conjugadas en el viejo esquema animalesco de la lucha de clases.

En este sentido, es notorio el reconocimiento al proceso globalizador, el cual ha introducido modificaciones importantes en los países de América Latina. Desde esa propuesta, se asumen constantemente reformas económicas, políticas y sociales de cara a los modelos de competencia que se han venido imponiendo en el mundo de hoy, cuyas bases argumentales radican en la innovación tecnológica y la necesidad de lograr ejes armónicos desde las propias necesidades de los trabajadores. Se intenta así fomentar los requerimientos de una empresa puesta al servicio del ser humano.

Igualmente, el reconocimiento de la reconfiguración de las relaciones laborales y la influencia de la globalización hacen suponer que el escenario empresarial se perfila hacia una mayor flexibilización de las relaciones laborales, lo que permite la generación de la nueva visión axiológica integrada a las personas; en ella, el componente ético y responsabilidad pasa a estar en el primer plano. Cuando se trata de las relaciones laborales, la direccionalidad de las evidencias derivadas de lo ya examinado insta a repensar la arquitectura de conceptos que sostiene al marco explicativo e interpretativo de lo nocional ético, de la responsabilidad social y de su impacto en la dinámica del campo laboral.

Por otra parte, en el escenario empírico que configuró el espacio constructivo del objeto de estudio, los actores laborales presentes en la sociedad informacional se mezclan en la búsqueda de acuerdos, alianzas, convenios y alternativas para revisar los procedimientos normativos y adecuarlos a este nuevo escenario competitivo. La emergencia consiste en adaptar la masa trabajadora a los nuevos sistemas de producción que flexibilizan, lo que obliga a fijar consideraciones sobre el respeto al valor axiológico del ser humano.

En consecuencia, el eje temático de la ética y la responsabilidad social empresarial se centra fundamentalmente en la construcción de un discurso orientado a impulsar en el saber un espacio axiológico que tome en cuenta la interacción armónica trabajador-empresa- sociedad - mundo natural, como nuevo eje de la visión ética en el mundo del trabajo. Se trata así de impulsar la responsabilidad social empresarial como epicentro que defina el marco de las relaciones que configuran el marco filosófico-conceptual,

imprescindible para la comprensión del mundo del trabajo en estas primeras décadas del siglo XXI.

Girando el eje de interés a la revisión de los hallazgos del estudio que sirve de columna vertebral a esta investigación, puede afirmarse que —la comprobación de la hipótesis mediante la valoración de la interacción de los factores conceptuados por los dos segmentos muestrales abordados en el estudio evidencia asociatividad entre los niveles de dominio sobre las concepciones de la ética y de la responsabilidad social empresarial acerca de los fundamentos de las relaciones laborales.— Se revela así que en la concepción tradicional del campo de trabajo y sus regulaciones normativas, estas últimas se afincan en las nociones de ética normada y de responsabilidad social revestida de altruismo, dejando ver solo la punta del iceberg en el cual se asocian nociones y operatividades contradictorias del mundo económico y social del productivismo empresarial; quedan ocultos los tratamientos que se dan a la condición humana del trabajador, el alcance socializante del trabajo y la preservación de la interacción armónica hombre sistema mundo.

De igual manera, la confrontación de los resultados estadísticos en la investigación, indican que no hay asociación entre el nivel gerencial y las relaciones laborales, pero hay convergencia en la percepción de los gerentes sobre la ética y la responsabilidad social empresarial. Este fenómeno impone plantearse como opción resolutive proximal un nuevo discurso que haga consistente la orientación de las relaciones laborales con las exigencias del cambio constante que plantea el ideario posmoderno del trabajo. En el caso de los estudios sociales del trabajo, es necesario afincar la orientación de las investigaciones hacia la búsqueda de convergencia en las interpretaciones que puedan darse al fenómeno de implicación: ética, responsabilidad empresarial y relaciones laborales.

Desde esta perspectiva, las nuevas relaciones laborales deben ser vistas como una simbiosis contentiva de los intereses de los trabajadores, empresarios, contexto social e interacción armónica trabajador- empresa- sociedad - mundo natural; esto en correspondencia con la necesidad de redimensionar la arquitectura conceptual que sostiene la visión adaptativa de las relaciones laborales.

Por otra parte, en relación con las entrevistas de los informantes clave, se denota ampliamente la necesidad de cambio en la visión que se tiene sobre la ética, la responsabilidad social y las relaciones laborales en las empresas seleccionadas como centro de interés de la investigación. Dicho cambio, evidenciado en los discursos, tiene como trazos sígnicos la globalización, las transformaciones en el mundo del trabajo y la imposibilidad de los sistemas conceptuales tradicionales para dar cuenta de la rápida transformación de la teoría asociada a la sociología del trabajo.

Desde este trazado, se reconoce que es común encontrar nociones arraigadas en la más acerada visión de la linealidad en el quehacer de las empresas. Por lo tanto, estas se revelan como estructuras jerárquicas verticalizadas que obedecen a los esquemas axiológicos de la gerencia tradicional, aunque sin deslastrarse de las concepciones ligadas a la ética y la responsabilidad social empresarial. Esta modalidad impacta de manera directa el alcance informativo que las empresas hacen respecto a su visión, misión y valores, así como a la tarea funcional de desempeño. En el caso de las empresas del sector telecomunicaciones, aquellas que ocupan el subsector de telefonía móvil, no escapan de esta estructura conceptual tradicional, a juzgar por lo expresado por los informantes; de allí se desprende que la noción ética está direccionada por el elemento moral que orienta la práctica social y la dinámica laboral, quedando encubiertas las formas que subyacen en el campo de las interacciones que se producen en los grupos informales que hacen vida activa en el seno de cualquier empresa. En el caso de las de telefonía móvil, estas coexisten con las más rancias visiones de la representatividad de la ética normativa y de la moral como expresión visible de la ética.

La necesidad de cambio se hace evidente también en el fenómeno transformacional del trabajo, que se contrapone a la visión laboral tradicional, ya no la vieja fórmula $T = f. dx$, sino la comprensión, interpretación y aplicación, desde la complementariedad hermenéutica, de nuevas concepciones asociadas al trabajo. Esto incluye la redimensión axiológica coligada a la noción de responsabilidad social empresarial, en el marco de la complejidad de las relaciones laborales en este segmento de época del siglo XXI.

La valoración atributiva del contenido extendido de la axiología de la empresa se convierte, entonces, en un factor incidente en las relaciones laborales, lo que permite la emergencia de otras instancias de relevancia vinculadas al contexto social de la empresa, al contexto natural de ubicación de la organización y al seguimiento de las convenciones internacionales vinculantes con la atención plena de los contenidos normativos. Todo ello habrá de traducirse en mejores modos operacionales de la responsabilización de la empresa.

La revisión de los criterios expresados por los informantes revela también que las organizaciones empresariales de telecomunicaciones se mueven en el espectro funcional de la acumulación de riquezas, lo que provocó un movimiento radical del Estado venezolano, orientado a reasumir el control de tales entidades organizacionales (capitalismo de Estado). Más allá de las consecuencias sociales, económicas, jurídicas e institucionales de esta tendencia, es necesario indicar la profundización de las contradicciones entre el discurso socializante de la nueva gerencia del aparato estatal y los resultados a corto plazo: se repiten los mismos errores de concepción y de procedimiento de la antigua gerencia.

De allí que se promueva desde estas empresas de telefonía socializadas la generación de informalización, el empleo temporal, el descontrol de la interacción armónica con el ambiente y una fuerte propensión a la desregulación. Tan igual como en las grandes corporaciones privadas.

Los elementos de configuración provenientes de esta investigación permiten describir que estamos en presencia de la construcción de un nuevo sistema axiológico para las relaciones laborales -a partir de las variaciones que asumen la ética y la responsabilidad social- cuyo marco de acción es lo que conocemos en biología como simbiosis; es decir, un tipo de interacción entre dos o más organismos, en la cual cada uno de ellos conserva las propiedades particulares, en una fórmula asociativa que liga las potencialidades de cada uno.

En este sentido, la Ética y Responsabilidad Social sirven de eslabón para respaldar el establecimiento de nuevas concepciones sobre las relaciones laborales, que revelen mutuo beneficio entre las partes constituyentes y demás entidades con las cuales deba interactuar para poder desarrollarse, con el fin de alejarse de los tradicionales niveles de ética y responsabilidad social. Es simplemente la complejidad de lo sustitutivo para el aforismo cotidiano: yo gano – yo te perjudico, y su contraparte: yo gano – y tú no pierdes; esto en administración se entiende como ganar-ganar. Todo ello con miras a posicionar el espíritu de productivismo y acumulación de riqueza en la empresa.

Esta acepción coincide con la visión que Parra (2006), asocia con la imagen del diamante: por cualquier cara que se le mire, siempre se observará la totalidad; se verá la intensidad y transparencia de lo mirado. Se trata de visualizar la integración de la realidad a partir de sus diversos rostros. Este podría ser un paso importante para repensar una nueva noción de la ética y de responsabilización basada en el mutualismo, y que puede aplicarse perfectamente al mundo del trabajo. En este punto se coincide con Margulis (2002), quien afirma que la simbiosis es el principal agente de la evolución. Ella considera que la evolución está fuertemente basada en la cooperación, interacción y dependencia mutua entre organismos, tal como debe ocurrir en un escenario en el cual prevalezca la creatividad y la innovación aplicadas a las relaciones laborales de cara al siglo XXI.

Respecto a lo expuesto, Margulis y Sagan (2003), sostienen que “la vida no conquistó el planeta por combate, sino por cooperación”. En este sentido, la simbiosis de las relaciones laborales en la sociedad neotecnologizada debe suponer que ambas partes -trabajadores y empresarios- coincidan en el interés de establecer una relación de duración y en la que se especifiquen los términos del intercambio en el cual se van a pactar concretamente los resultados que el empleado debe aportar a la organización y lo que esta le reportará a cambio.

En términos de los resultados del estudio, la empresa espera que el trabajador logre un rendimiento inmediato, un compromiso y disposición a adaptarse a los cambios que vayan surgiendo en el contexto de trabajo; en la práctica social, esto ocurre siempre y cuando la empresa gire su mirada hacia una visión con sentido humano. De igual manera, el trabajador espera de la organización obtener una experiencia que le permita seguir desarrollando su carrera profesional y elevar su calidad de vida. Esto debe corresponder con su cualificación y sus características personales, en un ecosistema social donde el sentido de lo humano sea la prioridad y se ponga de manifiesto en forma preponderante.

6.3.- Acotaciones de cierre

La perspectiva teórica que se promueve desde los resultados de esta investigación, permite exponer los siguientes argumentos:

- Una revisión de los enfoques conceptuales de las disposiciones éticas tradicionalmente empleadas en la explicación del alcance de las relaciones laborales -en las cuales ocupa lugar preponderante la idea de responsabilidad social empresarial- indica que los enunciados declarados por las empresas en la visión, misión y valores se constituyen a partir de las aristas conceptuales identificadas con la postura epistémica de la economía matemática, de la administración jerárquica y de la idea fuerza del trabajo anclado en el productivismo empresarial. De allí que la noción de ética adquiere valor en la conducta moral de la empresa, generalmente desde el altruismo, como respuesta al requerimiento del entorno social en la cual ella se mueve.
- Frente a la acerada idea del mecanicismo que gobierna las condiciones de trabajo en las empresas de telefonía, subsector telefonía móvil, la ética normativa, la responsabilidad empresarial vista como altruismo y la cosmovisión de las relaciones laborales aferradas a lo contractual, son solo nichos para el cumplimiento del mandato normativo que favorece a la empresa. Se revela, entonces, un marcado desconocimiento por parte de los miembros del equipo gerencial de las nuevas concepciones sobre eticidad, responsabilización y relaciones laborales. En consecuencia, hay una confrontación evidente entre lo nocional teórico y la operatividad conceptual de las categorías base del estudio, lo que deja ver un problema de corte epistemológico propio del requerimiento de nuevas arquitecturas conceptuales para los estudios sociales del trabajo.
- Los factores asociados a la ética, la responsabilidad social y su connotación con las relaciones laborales en las empresas del subsector telefonía celular en Venezuela -que en este estudio configuran los espacios propios de lo sociolaboral, lo laboral

contractual y lo atinente a las condiciones de trabajo- conducen a exaltar la necesidad de promover una nueva visión sobre la articulación de estas categorías con la noción innovadora de relaciones laborales adaptativas. Se aspira así, a que estas no se correspondan con la linealidad del pensamiento hegemónico dominante, sino que asuman un giro en dos perspectivas: el sentido social del discurso sobre los aspectos sociales del trabajo y la recuperación del sentido de lo humano, en tanto son componentes claves y autorreferenciales de las relaciones laborales de cara al siglo XXI.

- La simbiosis intereses individuales-intereses colectivos, como patrón configurativo del nuevo ideario de las relaciones laborales, emerge potenciada por las nuevas nociones ligadas a la ética y la responsabilidad social desde las cuales se intenta lograr una convergencia mutualista, como salida resolutive al problema tanto epistemológico como operacional de las relaciones laborales.
- La simbiosis autorreferencial de las relaciones laborales genera una nueva discursividad en los sistemas axiológicos empresariales que mueve la arquitectura conceptual de la visión ética y la responsabilización en el mundo de las relaciones laborales. A partir de allí, luce pertinente promover la recuperación del sentido de lo humano en cualquiera de los planos que conforman la interacción ser humano-empresa-sistema mundo natural.

Referencias

- Ackerman, M. (1995). Las reformas laborales en la Argentina y el culto de la fugacidad, en *Revista Derecho Laboral*, Montevideo, 38(178), 279.
- AFL-CIO. (2005). Federación Americana del Trabajo-Congreso de Organizaciones Industriales. La Central sindical estadounidense. Recuperado de: <http://www.aflcio.org/aboutus/enespanol/>.
- Alfonzo, I. (1995). *Técnicas de Investigación Bibliográfica*. Caracas: Contexto Ediciones.
- Amín, S. (1999). *El capitalismo en la era de la globalización*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- ANDI. (2001). *Manual del Balance Social*. Bogotá. Colombia: ANDI-OIT.
- Banco Central de Venezuela. (1999). *Informe Económico del Banco Central de Venezuela*. Caracas, Venezuela: Ediciones Banco Central.
- Barrios, F. (2009). Estado venezolano empobrece cada vez más al pueblo. Recuperado de: <http://www.unionradio.net/Actualidad/index.aspx#&&NewsId=32583>.
- Barros, N. (1996). *Hermenéutica filosófica, herencia cultural y crítica de la ideología*. Notas de Investigación, 2(1). Caracas: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Decanato de Postgrado CIECH.
- Bauman, Z. (2005). *Ética Posmoderna*. México: Editorial Siglo XXI.
- Bell, D. (1991, o 1973). *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza.
- Belzunegui, Á. (2004). *Un estudio sociológico sobre el teletrabajo como práctica organizativa en empresas del denominado sector de la nueva economía (Tesis doctoral)*. España: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: <http://www.tdx.cesca.es/>
- Beneito, C. (2002). *Ética en la profesión: la conexión ética*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas ICAI – ICADE, Departamento de Pensamiento Social Cristiano.
- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. Barcelona, España: Ariel.
- Bisquerra, R. (1990). *Manual de técnicas de investigación*. Madrid, España: Editorial CEAC.
- Bisquerra, R. (1990). *Orientación psicopedagógica para la prevención y el desarrollo*. Barcelona: Boixareu.
- Business for Social Responsibility. (2000). *Introduction to Responsibility Corporate, Social Responsibility*. BRS Education Fund and Resources Center Website Resources, Library, and Topic Overviews (www.bsr.org).
- Cabrera, F. (2005). *Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Ediciones Francis Lefevre
- Campbell, D. y Stanley, L. (1978). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social*. Buenos Aires: Amorrourtu Editores.
- Capra, F. (2002). *Conexiones ocultas*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Capra, F. (1996). *La trama de la vida*. Barcelona: Editorial Anagrama.

- Castells, M. (2001). Tecnología de la información y capitalismo global, en *El Límite*, Barcelona: Editorial TusQuets Editores.
- Castells, M. (1999). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (2001). *La galaxia Internet (Reflexiones sobre Internet, Empresa y Sociedad)*. Barcelona, España: Plaza & Janes Editores, S.A.
- Cejas, M. (2004). *La formación como factor estratégico en las organizaciones*. Capítulo 7- Estructura Metodológica. Tesis Doctoral. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- Cejas, M. (2006). *La responsabilidad social en las empresas venezolanas*. Documento didáctico para uso del seminario organización y dirección de empresa. Valencia, Venezuela: Guía UC-Faces.
- CEV. (2008). Documento Reunión Anual de la Conferencia. Conferencia Episcopal de Venezuela. Caracas, Venezuela.
- Cioran, E. (1988). *Historia y utopía*. Barcelona: Editorial TusQuets.
- Conde, F. (1994). Las perspectivas metodológicas cualitativa y cuantitativa en el contexto de la historia de las ciencias. En Delgado, J. y Gutiérrez, J. (Coord.) *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Síntesis.
- Cortina, A. (2002). *Construir confianza: ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones*. Madrid: Trotta. Colección: Estructuras y procesos. Ciencias sociales. Capítulo: Las tres edades de la ética empresarial.
- Cortina, A. (2002). La dimensión pública de las éticas aplicadas. OEI – Ediciones. *Revista Iberoamericana de Educación*. (29).
- Cortina, A. (2001). *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. Madrid: Alianza Editorial.
- Davis, K. y Blomstrom, R. (1966). *Comportamiento organizacional*. México, D.F.: Prentice Hall
- De la Garza, E. (1998.) *Las relaciones laborales en México*. Comercio Exterior, 48(10). Banco Nacional de Comercio Exterior.
- De la Garza, E. (2008). *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques*. México: Editorial Antrhopos.
- De la Torre, A. (1994). *Ética y libertad*. Recuperado de: http://hume.ufm.edu/index.php/%C3%89tica_y_Libertad
- Debates IESA. (2000). *Un teléfono en cada bolsillo: el auge de la telefonía móvil celular*. Caracas: Ediciones IESA, 6(2).
- Dillthey, W. (1989). *Introducción a las ciencias del espíritu*. Madrid, España: Editorial Alianza Universidad.
- Drucker, P. (1970). *Technology, management and society*. Cambridge: Harvard University Press.
- Drucker, P. (1998). *La sociedad postcapitalista*. Bogotá: Ed. Norma.
- Drucker, P. (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Bogotá: Ed. Norma.

- Durant, W. (1980). Historia de la filosofía. México: Editorial Diana.
- Durkheim, E. (1982). [Original 1893]. La división del trabajo social. Madrid: Akal Editores.
- Dussel, H. (1998). Ética de la liberación en la era de la globalización y exclusión. México: Ed. Trotta.
- Etxeberria, X. (2002). Ética de las profesiones. Temas Básicos. Bilbao, España: Desclée de Brouwer, S.A.
- Eco, U. (2000). ¿Cómo se hace una tesis? Barcelona: Gedisa.
- Eco, U. (2000). Semiótica social. Madrid: Ediciones Akal.
- Ferrarotti, F. (1993). Industrialización e historias de vida. Historia y Fuente Oral, (9), 163-168
- Ferrarotti, F. (1998). La historia y lo cotidiano. Madrid: Península.
- Feyerabend, P. (1988). Contra el método. Esquema de una teoría anarquista del conocimiento. Barcelona: Editorial Ariel.
- Franca-Tarragó, O. (2003). Introducción a la ética empresarial. Montevideo: UCU. Recuperado de: <http://www.ucu.edu.uy/Facultades/CienciasHumanas/Departamentos/Ética/Publicaciones/3Ética%20Socioeconomica/index.htm>.
- Gadamer, H. (1998). Verdad y método. Madrid: Editorial Tauros.
- Gadamer, H. (1998). Verdad y método I: fundamentos de una hermenéutica filosófica. Salamanca: Sígueme.
- Galindo, J. (2000). Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: Ed. Alhambra Mexicana.
- García, E. (1982). Responsabilidad social y balance social de la empresa. Madrid: MAPFRE.
- Giddens, A. y Hutton, W. (2001). Conversaciones entre Anthony Giddens y Will Hutton. En El Límite. Barcelona: TusQuets Editores.
- Giddens, A. (2001). La vida en el capitalismo global. En El Límite, Anthony Giddens y Will Hutton, eds. Barcelona: TusQuest Editores.
- Glass, G. y Stanley, J. (1990). Métodos estadísticos aplicados a las Ciencias sociales. México: Prentice Hall.
- Global Reporting Initiative. (2002). Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa. Madrid, España: Fundación Entorno.
- González, M. (1993). Rememoración y tradición: la hermenéutica entre Heidegger y Gadamer. Signos Filosóficos, (10), 87-102.
- González, C. (2001). Iso 9000, Qs 9000, Iso 14000. Normas internacionales de administración de calidad, sistemas de calidad y sistemas ambientales. México: Ediciones McGraw Hill.
- Gorz, A. (1995, o 1991). La metamorfosis del trabajo. Búsqueda del sentido. Crítica de la razón económica. Madrid: Sistemas & Iniciativas Editoriales Sistema.
- Guédez, V. (2003). Ser confiable. Responsabilidad social y reputación empresarial. Caracas, Venezuela: Editorial Planeta Venezolana S.A.

- Guerra, A. y Ponce, B. (2005). Un modelo político para la gerencia pública en Venezuela. Recuperado de: www.eumed.net/libros/2005/agbp/
- Gutiérrez, G. (1986). La hermenéutica como método. En Metodología de las Ciencias sociales II. México: Harla. Cap.II, pp.139-165. En Padrón, J. (2000). Epistemología. Temas para Seminario. Nivel Básico y Avanzados. LI-EA-I. Línea de investigación en enseñanza/aprendizaje de la investigación. [En DC].Decanato de Postgrado. UNESR.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1993). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw Hill.
- Hopenhayn, M. (1997). Después del nihilismo. De Nietzsche a Foucault. Barcelona: Ed. Andrés Bello.
- Hopenhayn, M. (2000). Repensar el trabajo: historia, profusión y perspectiva de un concepto. Buenos Aires, Argentina: Grupo Editorial Norma..
- Hurtado, A. (2003). Humanismo social. México: Alianza Editorial.
- Husserl, E. (1962). Lógica formal y trascendental. México D.F.: UNAM.
- Husserl, E. (1967). Investigaciones lógicas. Madrid: Rev. de Occidente.
- Husserl, E. (1970). Die Krisis der europaischen Wissenschaften und die transzendente Phanornenologie. (Editado por W. Biemel). La Haya: Martinus Nijhoff.
- Ibañez, J. (1996) Perspectivas de la investigación social: el diseño en las tres perspectivas. En García, M.; Ibañez, J. y Alvira, F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos
- Iglesias, E. (2000). La realidad económica y social de América Latina y de los países en desarrollo y los desafíos éticos que plantea el mundo. Disertación inaugural en el "Encuentro Internacional sobre Ética y Desarrollo, Washington. Recuperado de: www.lasociedadcivil.org.
- Iranzo, C. y Richter, J. (1999). La privatización ¿Ruptura en las relaciones laborales? CENDES. UCV. Editorial Melvin. C.A.
- Jettin, B. (1996). Paradigma y trayectoria tecnológica, OPS, 1(1), 5-17.
- Joyanes, L. (1997). Cibersociedad. Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana de España.
- Kafka, F. (1980). El escarabajo. México, D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Kerr, C., Dunlop, J., Harbison, F. y Myers, C. (1995). El industrialismo y el hombre industrial. Revista Internacional del Trabajo, 62(3).
- Korchran, W. (1990). Técnicas de muestreo. México, D.F: Prentice Hall..
- Kuhn, T. (1978). La estructura de las revoluciones científicas. México, D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Lahera, E. (1996). Políticas de regulación. Versión revisada de la ponencia presentada en el I Congreso Interamericano del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Buenos Aires, Argentina.
- Lakatos, I., (1990). La metodología de los programas de investigación científica. Madrid: Alianza Editorial.

- Lepak, D. y Snell, S. (1999). The human resource architecture: toward a theory of human capital allocation and development. *Academy of Management Review*, 24(1), 31-48.
- Lepak, D. y Snell, S. (2002). Examining the human resource architecture: The relationship among human capital, employment, and human resource configurations. *Journal of Management*, 28(4), 517-543.
- Llpietz, A. (1997). *Elegir la audacia. Una alternativa para el siglo XXI*. Madrid: Edit. Trotta.
- Lipovetsky, G. (1998). *El crepúsculo del deber*. Barcelona, España: Anagrama.
- López, A. (2002). *La tolerancia y la manipulación*. Madrid: Rialp.
- Luhmann, N. (1991). Cambio de paradigma en la teoría de sistemas, en ID. *Sistemas sociales. Lineamientos para una teoría general*. México: Alianza Editorial.
- Luhmann, N. (1992). *Sociología del riesgo*. México: Universidad Iberoamericana.
- Luhmann, N. (1997). *Observaciones de la modernidad*. Barcelona: Ediciones Paidós América.
- Liotard, J. (1980). *La condición postmoderna*. Madrid: Ediciones Cátedra S.A.
- Margulis, L. (2002). *Planeta simbiótico: un nuevo punto de vista sobre la evolución*. Barcelona: Editorial Debate.
- Margulis, L. y Sagan, D. (2003). *Microcosmos: cuatro mil millones de años de evolución desde nuestros ancestros microbianos*. Barcelona: TusQuets Editores.
- Márquez, Y. (2005). *Educación y ciudadanía: una visión antropro – ética posmoderna en el contexto del sistema educativo venezolano* (Tesis doctoral no publicada). Caracas, Venezuela: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Editorial Trillas.
- Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa etnográfica en educación: manual teórico-práctico*. México: Trillas.
- Martins, P. (2005). *El nuevo significado del trabajo en el subempleo: implicaciones psicosociales, políticas y de género* (Tesis Doctoral). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de: <http://www.tdx.cesca.es/>
- Maturana, H. (1991). *El sentido de lo humano*. Santiago de Chile: Hachette Comunicaciones.
- Maturana, H. (1995). *La realidad: ¿objetiva y construida?* Barcelona: Anthropos.
- Maturana, H. y Varela, F. (1973). *De máquinas y seres vivos*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Smith, A. (2004). *La teoría de los sentimientos morales*. España: Alianza Editorial.
- Montero, C. (1997). *La revolución empresarial chilena*. Santiago de Chile: Dolmen Ediciones.
- Morin, E. (2002). *Ética y globalización*. Recuperado de: www.lasociedadcivil.org/uploads/ciberteca/morin.pdf.
- Morin, E. (2000). *Ciencia con consciencia*. Barcelona, España: Antrhopos.
- Morin, E. (2002). *Introducción a una política del hombre*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Morin, E. (2003). *Pensar la reforma de la universidad*. En: *La universidad se reforma*, Lanz, R. (2003, comp.). Colección debate sobre la Reforma, UCV, ORUS, UNESCO, OP-SU-MES. Caracas, Venezuela.

- Morin, E. (2006). *El método: ética de la ética*. Madrid, España: Ediciones Cátedra, S.A.
- Morin, E. (2006). *El método: la humanidad de la humanidad. La identidad humana*. Madrid, España: Ediciones Cátedra, S.A.
- Morin, E. (1999). *La cabeza bien puesta*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Murillo, J. (2006). *Tecnologías de la información y las comunicaciones aplicadas al tele-trabajo y la innovación docente*. Recuperado de: <http://www.informandote.com/jornadasIngWEB/articulos/jiw08.pdf>.
- Murillo, M. (2006). *Sindicalismo, coaliciones partidarias y reformas de mercado en América Latina. Nueva ciencia política de América Latina*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, S.A.
- ONU. (1948). *Declaración universal de Derechos Humanos*. Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas. 217 A.
- OIT. (2005). *Su voz en el trabajo*. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra
- Nietzsche, F. (2005). *Así habló Zaratrusta*. Madrid: Valdemar.
- Nietzsche, F. (1972). *Genealogía de la moral*. Madrid: Editorial Alianza.
- Nudler, O. (2004). *Hacia un modelo de cambio conceptual: espacios controversiales y refo-calización*. *Revista de Filosofía*, 29(2), 7-19.
- Padrón, J. (1998). *Análisis del discurso*. Caracas: U.S.R. Decanato de Postgrado.
- Padrón, J. (2000). *Epistemología. Temas para seminario. Nivel Básico y Avanzados. LI-EA-I. Línea de Investigación en Enseñanza/Aprendizaje de la Investigación*. [en Cd.]. Caracas: UNESR. Decanato de Postgrado.
- Padrón, J. (2000). *La estructura de los procesos de investigación*. Caracas, Venezuela: U.S.R. Decanato de Postgrado.
- Pagano, R. (1998). *Estadísticas para las ciencias del comportamiento*. México: Internacio-nal Thomson Editores.
- Pániker, S. (2000). *Filosofía y mística*. Barcelona: Kairós.
- Parra, G. (2006) *Universidad, reforma y sociedad del conocimiento*. Caracas: IESALC/ UNESCO-UCV-ORUS-UNESR.
- Parra, G. (2005). *Infocapitalismo, subjetividad posmoderna y pensamiento educativo. Una aproximación desde el paradigma político-estratégico*. En *La universidad se reforma III*. Caracas: ORUS-IESALC/UNESCO-UCV-UPEL-MES.
- Parra, G. (2006). *Educación, reforma y sociedad del conocimiento. Serie La universidad se reforma V*. Caracas: UCV-ORUS-IESALC/UNESCO-UNESR.
- Parra, G. (1995). *Educación, reforma y paradigmas tecnoproductivos*. [Tesis doctoral]. Carac-as: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
- Pérez, C. (1998). *Las nuevas tecnologías: una visión de conjunto*. En *La tercera revolución industrial. Impactos internacionales del nuevo viraje tecnológico*. Buenos Aires: Grupo Editorial Latinoamericano.
- Pérez, C. (1998). *La empresa ante el cambio tecnológico*. Valencia: Conferencia ante el

- Congreso Nacional de Estrategias Gerenciales, Asociación de Ejecutivos del Estado Carabobo. [En línea: [http://www.fgma.gov.ve/Fondo Editorial/Jornadas/TECNOLOGIA.htm](http://www.fgma.gov.ve/Fondo%20Editorial/Jornadas/TECNOLOGIA.htm)]
- Popper, K. (1998). La lógica de la investigación científica. México, D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Prestowitz, C. (2003) ¿El nuevo imperialismo estadounidense? Recuperado de: https://el-pais.com/diario/2003/08/14/opinion/1060812007_850215.html
- Principal Financial Group. (2001). Bolsamanía Tech Solutions. Web Financial Group S.L.
- Pro-Competencia. (2004). Resolución No. SPPLC/0009-2004. Caracas. Recuperado de: www.procompetencia.org.ve
- Quiñones, M. (2004). Globalización de las relaciones laborales en el sector financiero: de la problemática de la difusión a la comunicación (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de: <http://www.tdx.cesca.es/>
- Ramos, M. (2000). Programa para educar en valores. Venezuela: Editorial Paulinas.
- Real Academia Española. (1992). Diccionario de la lengua española. Madrid: Editorial Espasa Calpe.
- Ricoeur, P. (2000). Narratividad, fenomenología y hermenéutica. *Análisis*, (25), 189-207.
- Ricoeur, P. (1986). *Hermeneutics and the human sciences. Essays on language, action and interpretation*. Londres: Cambridge University Press.
- Rifkin, J. (1996). *El fin del trabajo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Rifkin, J. (2000). *La era del acceso. La revolución de la nueva economía*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Rifkin, J. (2000). *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Rojas, R. (2003). *La modernidad perdida: documentos para el seminario libre epistemología*. Doctorado en Educación. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Rojas, R. (1989). *Teoría e investigación militante*. México: Ed. Plaza y Valdez.
- Ruiz, C. (1998). *Instrumento de investigación educativa: procedimiento para su diseño y validación*. Barquisimeto, Lara, Venezuela: Ediciones Cideg.
- Ruiz, B. (2006). *Ética en las relaciones laborales*. Charla bicentenario Capital ético, Chile Sai 8000.
- (2001). *Responsabilidad social internacional. Sistema de medida*. Elaborado por la CEPAA. Council on Economic Priorities Accreditation Agency Asociación Social.
- Santos, M. (2009). *Ideas sobre la economía venezolana, el desarrollo, lecturas y otros viajes*. Recuperado de: <http://miguelangelsantos.blogspot.com/>
- Sartre, J. (1980). *L'imagination*. París: Ed. Quadrige/PUF.
- Schutz, A. (1993). *La construcción significativa del mundo social*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Sen, A. (1999). ¿Qué impacto puede tener la ética? En: Kliksberg, B. (Comp.). *Ética y desarrollo. La relación marginada*. Argentina: Editorial El Ateneo.

- Sen, A (2001). La búsqueda del bienestar. México, D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Sierra, R. (1991). Tesis doctorales y trabajos de investigación científica. Madrid: Editorial Paraninfo S.A.
- Silíceo, A. (1999). Liderazgo, valores y cultura organizacional. Hacia una organización competitiva. México: McGraw-Hill Editores.
- Silvio, J. (2000). La virtualización de la universidad. Caracas: IESALC/UNESCO, Colección Respuestas
- Smith, A. (2004, original de 1776). La riqueza de las naciones. México, D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Smith, A. (2004). Teoría de los sentimientos morales. España: Alianza Editorial.
- Somavia, J. (2005). Globalización y trabajo decente en las Américas. Ginebra: OIT.
- Soros, G. (1999). La crisis del capitalismo global. Barcelona: Plaza & Janés.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1998). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. México: Paidós.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1998). Introduction to qualitative research methods. New York: John Wiley.
- Tischner, J. (1983). Ética de la solidaridad. Madrid, España: Encuentro.
- Toffler, A. (1995, o 1970). El shock del futuro. Barcelona: Plaza & Janés.
- Van Dijk, T. (1998). El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso. Una introducción multidisciplinaria. Tomo II. Barcelona: Gedisa.
- Vattimo, G. (2000). Ética de la interpretación. Barcelona: Paidós.
- Vattimo, G. (2000). Más allá de la interpretación. Barcelona: Paidós.
- Verón, E. (1998). Semiótica social. España: Ediciones Gedise.
- Villapalos, G. (1974). El libro de los valores. Madrid: Kairós Planeta.
- Watson, J. (1972). Trabajo y sociedad. Madrid: Editorial Hacer.
- Weber, M. (1998). Economía y sociedad. México: Fondo de Cultura Económica.
- Weber, M. (1998). Ética protestante y el espíritu del capitalismo. México: Fondo de Cultura Económica.
- Wittgenstein, L. (1986). Investigaciones filosóficas. México: UNAM/Crítica.
- Zubiri, X. (1981). Inteligencia sentiente. Madrid, España: Alianza Editorial.

