

LAS DIMENSIONES DEL ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PÚBLICA (RSP)

THE DIMENSIONS OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE ANALYSIS UNDER THE PUBLIC SOCIAL RESPONSIBILITY (RSP)

Nora Liliana Gorrochategui

Resumen

El objetivo del trabajo es definir conceptualmente las dimensiones de clima organizacional en el marco de la RSP y avanzar en la identificación de las variables que puedan ser una referencia para el diseño de una herramienta que esté dirigida con exclusividad a las máximas autoridades del ápice de las organizaciones públicas.

Así, se utiliza la integración de marcos conceptuales transdisciplinarios para efectuar reflexiones que dan sustento a la selección de las dimensiones. Se parte del supuesto de que la agenda del desarrollo sostenible impone una nueva forma de gobernanza reflexiva y responsable. Se afirma que el modelo burocrático público está agotado, proponiéndose como alternativa la metáfora de organización pública como “sistema autopoiético determinado estructuralmente”. Así, las personas se convierten en el centro de las transformaciones que requiere la RSP para la materialización de una sociedad sustentable.

Se identifican dimensiones que corresponden a los principios de la RS: comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, rendición de cuentas y transparencia. De cada una de ellas se ofrece un desarrollo conceptual que fundamenta la identificación de variables ofreciéndose definiciones conceptuales, que sirvan para el desarrollo de una metodología que permita implementar el estudio en organizaciones públicas.

Palabras claves: Política Pública, Responsabilidad Social, Gestión de Personal.

Abstract

The aim of this work is to conceptually define the dimensions of organizational climate within the framework of the RSP and move forward in the identification of the variables that can be a reference in the designing of a tool that is directed exclusively to the highest authorities of the apex of public organizations.

Thus, the integration of transdisciplinary conceptual frameworks is used to create reflections that support the selection of dimensions. It is assumed that the sustainable development agenda imposes a new form of reflective and accountable governance. It is claimed that the public bureaucratic model is depleted; proposing as an alternative the public organization metaphor as a “structurally determined and autopoietic system”. In such a way, people become the center of the transformations required by the RSP for the realization of a sustainable society; hence the importance of studying climate like that proposed arises.

Additionally, dimensions corresponding to the principles of the RS such as: Ethical behavior, Respect for stakeholder, Accountability and Transparency, are identified. Each of them offers a conceptual development that identifies variables based on offering conceptual definitions that serves for the development of a methodology to implement the study on public organizations.

Key words: Public Policy, Social Responsibility, personnel management.

Clasificación JEL: M14, M12 | Fecha de recibido: Marzo 2016 | Fecha de aprobado: Mayo 2016

Nora Liliana Gorrochategui

noragorrochategui@gmail.com

Facultad de Ciencias Económicas.

Universidad de Buenos Aires. Argentina.



Ciencias Administrativas se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución 2.5 Argentina.

Introducción

El objetivo del trabajo consiste en identificar las dimensiones de un estudio de clima organizacional en el marco de la RSP, orientado a los altos funcionarios de las organizaciones públicas. En el encuadre general, se pone de manifiesto la relación entre el logro de una sociedad sostenible, las modalidades de gestión reflexiva y responsable, la centralidad de las personas que se desempeñan en la función pública y la conveniencia de indagar la herramienta del clima organizacional en el marco de la RSP.

Desarrollo sostenible impone cambios en las organizaciones públicas

La complejidad de las cuestiones del desarrollo sostenible¹ requiere de una gobernanza moderna, que considere aspectos de gestión técnica y responsable. Entre los de carácter técnico, rotulados como “gobernanza reflexiva” se señalan: objetivos negociados políticamente, interacciones gubernamentales multinivel y aplicación de apreciaciones cualitativas con acciones orientadas a la reducción de la complejidad (Vob y Kemp, 2006). La gestión responsable se basa en la noción de responsabilidad social (RS) y se caracteriza fundamentalmente por los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético y respeto a los intereses de las partes interesadas. (ISO26000, 2010).

El modelo burocrático parece agotado frente a las transformaciones que deben afrontar las organizaciones públicas requiriéndose una metáfora que se adapte a ellas. Los nuevos aportes de la teoría de sistemas aplicados a la organización efectuados por Luhmann y Maturana la consideran como **sistemas determinados estructuralmente y autopoieticos**. La “determinación estructural” implica que nada puede ocurrirle que no esté posibilitado por su estructura y que sus cambios no pueden ser producidos por intervenciones externas. Además, una organización es un sistema social, y, como tal, es un “sistema autopoietico de decisiones”. Esto significa que la organización es un sistema cerrado sobre sí mismo que tiene la capacidad de autorreproducirse, o sea, que en su accionar genera los elementos que la conforman. Por lo tanto, es la red de decisiones tomadas al interior de las organizaciones la que configura

las organizaciones (Rodríguez, 2005). Aplicado a las organizaciones públicas, se entiende que ellas sólo considerarán como elementos las opciones generadas en el decidir organizacional y que cambiarán sólo si la red de decisiones así lo establece. Esta metáfora parece adaptarse a los requerimientos de la gobernanza moderna, reflexiva y responsable, teniendo implícita la importancia trascendental que suponen las personas para las organizaciones.

Personas: clave de la Responsabilidad Social Pública (RSP)

El concepto de “responsabilidad social” (RS), sintetiza las tendencias internacionales plasmadas en la Guía de Responsabilidad Social (RS) ISO 26000. Ella suministra los consensos mínimos acerca de los principios, materias y asuntos que abarca la RS aplicable a todo tipo de organizaciones, incluso las públicas. Por extensión, se puede acuñar la expresión “responsabilidad social pública” (RSP).

Una de sus materias fundamentales son las “prácticas laborales”, que incluyen asuntos tales como: trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo. (ISO 26000). En consonancia con ello, los Principios de Pacto Global dedican cuatro de los diez principios a los temas laborales (1999) y el Libro Verde de la Unión Europea destina un capítulo a la gestión de los recursos humanos (2003) e introduce la gestión del cambio. Así, las preocupaciones por las personas en el ámbito laboral quedan inscriptas en el marco más amplio de la RS.

La Carta Iberoamericana de la Función Pública (2003) destaca la preeminencia de las personas para el buen funcionamiento de los servicios públicos y la necesidad de políticas que garanticen y desarrollen el máximo valor del capital humano disponible en las organizaciones públicas, la profesionalidad de los recursos humanos, la estabilidad del empleo público, la responsabilidad de los empleados por el trabajo desarrollado y por los resultados, la observancia de los principios éticos del servicio público, tales como honradez, transparencia, escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos, el protagonismo de los directivos públicos y la integración de su papel como principales responsables de la gestión de las personas a su cargo, la promoción de la comunicación, participación, diálogo, transacción

¹En la Cumbre para el Desarrollo Sostenible, que se llevó a cabo en septiembre de 2015, los Estados Miembros de la ONU aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que incluye un conjunto de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático. Recuperado el 11 de febrero de 2015 de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sdgoverview/post-2015-development-agenda.html>

y consenso orientado al interés general, a fin de lograr un clima laboral más favorable y el mayor grado de alineamiento entre los objetivos de las organizaciones y los intereses y expectativas del personal. En dicho documento, en el título relaciones humanas y sociales, en el punto 49 señala: “Los empleados públicos deberán ocuparse de conocer el clima laboral de sus organizaciones, evaluándolo periódicamente y teniendo en cuenta estas evaluaciones para la revisión y mejora de sus políticas y prácticas de gestión de las personas”.

La confluencia de visiones que destacan la importancia de las personas es significativa, tanto las recomendaciones de responsabilidad social pública, la visión de organización pública considerada como un “sistema autopoiético construido socialmente” como desde la perspectiva de la gobernanza moderna y responsable. Por lo tanto, la consideración de necesidades, expectativas y demandas crecientes de las personas transforman la relación laboral y obligan a la reformulación de la gestión del capital humano.

Dimensiones del clima organizacional en el marco de la RSP

En un estudio de clima organizacional en el marco de la RSP corresponde incluir aspectos que se consideran en trabajos tradicionales, tales como: puesto de trabajo, vínculos sociales a través de los cuales se desenvuelven las tareas, carrera administrativa, imagen del empleado público, satisfacción con el trabajo propio (ONEP, 2008). Otros, más actuales vinculados a la gestión de los recursos humanos desde la perspectiva de la RSP: gestión de la diversidad, conciliación de la vida familiar y laboral de los funcionarios, acoso laboral y comunicación interna (Gaete Quesada y otros, 2009).

Del amplio conjunto de dimensiones a estudiar, en este contexto se efectúa una selección arbitraria que pondera las relaciones del entorno interno y externo que inciden en la gobernanza responsable de los altos funcionarios y que corresponden a demandas sociales dominantes respecto a la gestión pública. Dichas dimensiones son: comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, rendición de cuentas y transparencia.

Los conceptos se han incorporado al lenguaje cotidiano de las organizaciones, más como una aspiración que como principios orientadores de la acción que se materialicen en hechos, productos y resultados de una gestión. La mayor parte de las nociones relacionadas con la RS reconocen aportes

transdisciplinarios y son polisémicos, de ahí cierto grado de dificultad para hacerlos operativos en las prácticas organizacionales.

Las definiciones conceptuales que se ofrecen de las dimensiones de clima organizacional en el marco de la RSP dan cuenta, desde la perspectiva “barthesiana”, el reconocer como fuente una multiplicidad de nociones recuperadas de lecturas, reflexiones y experiencias vivenciales. Sin duda, quien lo lea, sea académico, funcionario público o lector interesado, encontrará la interpretación que terminará por dotarlas de sentido. El propósito es que sirvan como marcos conceptuales que sean de utilidad para transformarse en un cuestionario diagnóstico propio de un estudio de clima organizacional desde la perspectiva de la RSP.

Comportamiento ético

Se entiende las disposiciones estables de las organizaciones públicas para producir los bienes que de ellas se esperan, respetando valores y derechos compartidos por los miembros de la sociedad, incorporados en su cultura, que permitan a los funcionarios públicos, en conjunto con la comunidad, lograr el desarrollo sostenible.

Un primer aspecto de la definición consiste en determinar si el sujeto de una decisión ética es el acto de un individuo o de una organización, lo cual plantea cuestiones de la relación entre la ética personal y la de la organización. La ética puede atribuirse a la organización, puesto que: 1) las personas actúan dentro de las organizaciones, sin que eso mengüe su responsabilidad moral personal, 2) una persona es condicionada por el grupo del que forma parte y su conducta refleja el rol en la organización y 3) la organización tiene un fin que, en cierta medida, es independiente de las personas.

En segundo lugar, la finalidad de la organización pública se identifica con el bien común. El concepto retórico “bien común” varía con el devenir histórico. La concepción clásica distingue entre el bien de las personas y el de la comunidad, considerándose que el bien de la comunidad se orienta al logro del bien de las personas que la constituyen. La modernidad reconoce dos visiones antagónicas: una, la visión individualista, que considera que el bien de la persona prevalece sobre la sociedad y la otra, contrapuesta, la visión colectivista que considera que la sociedad es una entidad propia con un bien colectivo, distinto y superior al de los ciudadanos. Avanzado el siglo XX, se destaca la naturaleza social de la persona, articulándose las nociones de solidaridad y bien común, que se sintetiza en palabras de Juan Pablo

II: "... es decir, por el bien de todos y cada uno, para que todos seamos verdaderamente responsables de todos" (citado en Argandoña, 2011). En esta perspectiva, se inscriben las orientaciones que consideran que el bien común consiste en el respeto a tres generaciones de derechos, los de primera generación (derechos civiles y políticos), los de segunda generación (derechos económicos, sociales y culturales) y los de tercera generación², que incentivan el progreso social y la calidad de vida requiriendo para su realización esfuerzos mancomunados y mecanismos basados en la cooperación y la participación. En esta última perspectiva se inscribe un estudio de clima organizacional en el marco de la RSP. La noción de bien común está en sintonía con la conciencia moral cívica alcanzada por la sociedad pluralista y multicultural, lo cual garantiza legitimidad social para las organizaciones públicas. Ese conjunto de derechos conforman el bien común, expresan una "ética de mínimos", entendida como los deberes de justicia o requisitos mínimos exigibles a los funcionarios públicos al momento de tomar decisiones. Además, está latente una "ética de máximos", al tener como referencia una "ética de la felicidad", que ofrece ideales de vida buena, sirviendo de orientación de la conducta, sintetizada en la noción de desarrollo sostenible.

En tercer lugar, se destaca la cultura de la organización pública, en referencia al ethos, lo que de hecho se vive en su interior incluyendo costumbres, usos, principios y conductas repetidas, que se convierten en modos de actuar que, por un lado, dan estabilidad a la organización y por el otro, están transformándose en forma constante.

En cuarto lugar, se menciona la relación e interacción entre funcionarios públicos y la comunidad para la implementación del bien común, lo cual se sustenta en la "ética procedimental", que pondera el diálogo entre las partes en la búsqueda del procedimiento que expresen el punto de vista de una voluntad racional como **lo que todos podrían querer**, en condiciones de simetría. Tal interacción requiere relevar datos de la situación, integrarlos en una descripción holística y ponderar derivaciones y consecuencias de las distintas alternativas.

Se adapta al propósito de este estudio el proceso de toma de decisiones en ética aplicada señalado por Cortina A y Martínez, E. (1996) para establecer las variables de la dimensión comportamiento ético. Ellas son: 1)

identificación de valores y principios fundamentales que orientan el accionar de la organización (ethos organizacional); 2) explicitación de la meta por la que la actividad de la organización pública cobra sentido (lo que se entiende por bien común, en una organización pública específica); 3) arreglos organizacionales que favorecen el comportamiento ético de las personas; 4) criterios que las personas pueden hacer prevalecer al momento de actuar en la organización (datos de la situación, consideración de las consecuencias de las distintas alternativas).

Si bien la cultura organizacional es coherente con la societal, los funcionarios de alto nivel orientan y deciden el quehacer organizacional que la configura. El explorar esta dimensión dará indicios acerca de si el comportamiento organizacional está sentando las bases de una cultura ética.

Respeto a las partes interesadas

El constructo "partes interesadas" reconoce un antecedente en la teoría de grupos aplicada a la política durante los primeros años del siglo XX; luego, se transforma en conceptos más precisos como "grupos de interés" y "grupos de presión". En la década del 60, la denominación stakeholder se aplica en administración al considerar las relaciones entre los negocios y los grupos que pueden afectar y ser afectados por las acciones de la empresa. En los ochenta, la atención de la perspectiva empresarial se focaliza en dos cuestiones: ¿cuál es el propósito de la firma? y ¿respecto a quiénes la gerencia tiene obligación? Rápidamente, el compromiso de la alta conducción hacia los stakeholders se extiende a la economía, la ética de los negocios, la contabilidad y el marketing. Al comenzar el siglo XXI, el concepto fusiona perspectivas divergentes, la responsabilidad social corporativa, propia de la gestión, y la noción del "desarrollo sostenible", con inspiración teórica en la cuestión medioambiental, por la cual incorpora la consideración de obligaciones intergeneracionales por el impacto que generan. Al finalizar la primera década del siglo XXI, la ISO 26000 (2010, p. 4), hace un reconocimiento expreso a la "parte interesada", definiéndola como "todo individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización". Así el concepto se asocia a una modalidad de gerenciamiento aplicable a todo tipo de organizaciones, incluso las públicas.

². Ellos son: derecho a la autodeterminación, derecho a la independencia económica y política, derecho a la identidad nacional y cultural, derecho a la paz, derecho a la coexistencia pacífica, derecho al entendimiento y confianza, la cooperación internacional y regional, la justicia internacional, el uso de los avances de las ciencias y la tecnología, la solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos, derecho al medioambiente sano, el patrimonio común de la humanidad.

La RSP abarca una serie de materias y asuntos³, que son una serie de consensos mínimos que delimitan el campo de acción. Cada organización pública debe encontrar su especificidad y recortar aquellos asuntos que resulten pertinentes, significativos, importantes, atendiendo a su debida prelación. Los mecanismos para operacionalizar la RSP consideran el punto de vista legal, las regulaciones exigibles, así como las obligaciones contractuales sobre cuestiones económicas, sociales y medioambientales.

Las organizaciones públicas tienen un entramado amplio de intereses y expectativas que contemplar, los de: la sociedad en general, asociados al “bien común”; grupos que tienen “intereses sectoriales” (sindicatos, cámaras); grupos que defienden “intereses particulares” componentes del bien común (organizaciones no gubernamentales) así como de las relaciones que se establecen entre cada uno de esos tipos de intereses con los de la sociedad en su conjunto.

La acción de la organización pública se legitima ante una sociedad posconvencional, en el sentido de Kolberg, por el reconocimiento de los intereses afectados, en condiciones de igualdad, o sea, que nadie puede ser excluido como interlocutor válido para el diálogo racional basado en mecanismos explícitos y acordados conjuntamente.

Poner en práctica estas ideas en organizaciones públicas tiene que ser acompañado de una racionalidad estratégica, que teniendo como horizonte la sociedad sustentable permita, en el marco de las competencias propias de cada organización, descubrir junto con las partes interesadas, cómo pueden modularse sus intereses en cada acción gubernamental. Esto implica poner en práctica el principio procedimental de la ética discursiva.

Las variables de la dimensión respeto a las partes interesadas son: identificación de las partes interesadas y proceso de relación con las partes interesadas.

Identificación de las partes interesadas: se entiende la determinación de grupos o personas que: 1) **pueden verse afectadas** por la organización pública por cuestiones legales, financieras, operativas, de dependencia de la organización y/ o por la duración, dirección y frecuencia de la interacción o afectar la actividad de la organización pública y/o 2) **pueden afectar** a la organización pública por su influencia y capacidad para incidir en sus metas, acciones y desempeño o por formar parte

de una estructura de representación de intereses (sindicatos, consejos profesionales, cámaras).

Proceso de la relación con las partes interesadas: se entiende la existencia de procedimientos de interacción formal de la organización con sus partes interesadas en todas las etapas de la gestión gubernamental (planificación, implementación y control) que permitan considerar sus requerimientos en función de su relevancia, exhaustividad e impactos.

Se reitera que esta dimensión y sus correspondientes variables, al igual que todas las que se presentan en este documento se pueden aplicar en una entrevista a los máximos responsables de las organizaciones públicas, dado que estos tópicos no son aplicables a la dotación general.

Rendición de cuentas

Se entiende por rendición de cuentas las justificaciones y explicaciones que el funcionario público brinda al hacerse responsable, ante sí mismo, una autoridad y partes interesadas, por las acciones u omisiones en el desempeño de las responsabilidades que le han sido conferidas al ser designado en un cargo.

En la concepción weberiana se analiza dos tipos de actitudes éticas de los políticos que considera complementarias, que pueden ser atribuidas también a los directivos públicos. Una, la ética absoluta, en la que predomina la convicción interna, su visión del hombre y la sociedad y cuyo punto débil consiste en un mal no querido como consecuencia de alguna acción bien intencionada. La otra, la ética de la responsabilidad, se focaliza en los efectos de las acciones asumiendo responsabilidad, aún por consecuencias no previstas, pudiendo en algunos casos, aceptar el mal como medio para un fin bueno. Estas visiones implican modos de justificar y explicar las acciones de las personas que actúan en el ámbito de lo público.

Los funcionarios públicos son sometidos a una exposición de motivos, declaraciones y exhibición de hechos respecto a la gestión gubernamental que exceden ampliamente la relación entre particulares, uno de cuyos propósitos consiste en limitar su discrecionalidad. El incremento de las demandas de justificaciones tiene relación directa con la diversificación de las funciones del aparato estatal.

En Europa, a fines del siglo XVIII, la teoría del gobierno sostenía que la responsabilidad por

³ La ISO 26000, Guía de Responsabilidad Social considera siete materias fundamentales: gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Cada una de las materias tienen numerosos asuntos, que especifican los campos de acción sobre los cuales se puede materializar la responsabilidad social.

la dirección correspondía a los jefes de los partidos que contasen con mayoría en la legislatura. En Estados Unidos, en épocas de la organización del sector público, la administración se consideraba responsable ante: 1) el pueblo, dado que el jefe del poder ejecutivo es electo por el voto; 2) los tribunales, por la observancia de las leyes y 3) ante el poder legislativo, dado que puede imponer regulaciones financieras, pedidos de informes o investigaciones y ratificación de personas designadas para determinados cargos. (Gaus, 1936; Maass y Radway, 1949).

Más modernamente, la responsabilidad de una persona dedicada a la función pública se visualiza frente al fenómeno del poder (ante quién es responsable) y por el contenido de la responsabilidad (cuál es la responsabilidad) (Groisman y Lerner, 2000; Oszlak, 2003). Así, el funcionario es responsable ante: otro de mayor jerarquía, la ley, orientaciones conocidas como *soft law*, su profesión, grupos de intereses organizados y partes afectadas por la acción que desarrolla. También, la responsabilidad del funcionario se traduce en el resultado de las políticas públicas, dado que se supone que tiene “conocimiento experto” para la solución de problemas sociales, es el encargado de la elaboración de planes y proyectos que constituyen la esencia de la actividad gubernamental y por su capacidad para conciliar intereses. La gestión orientada a resultados supone que los altos directivos están involucrados en las decisiones sobre recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos, siendo responsables por el control y la calidad de los productos de la administración.

En síntesis, rendición de cuentas es un concepto directamente asociado a responsabilidad. El meollo consiste en especificar **ante quién** el funcionario público siente la obligación de justificar su acción (su propia conciencia, el aparato estatal corporizado en autoridades superiores, la ley, la sociedad en general) y **sobre qué** versa la explicación de su gestión (contenido, circunstancias, resultados e impactos). Es preciso no perder de vista que la rendición de cuentas, en última instancia, es un procedimiento característico del buen gobierno, que recogiendo los imperativos asumidos de la relación entre estado y sociedad, se suma a nuevas demandas de gestión, tales como la transparencia, la participación y el respeto a los intereses de las partes interesadas.

En tal sentido, cobra sentido explorar el respeto a la rendición de cuentas entre los altos funcionarios de la administración pública pudiéndose considerar múltiples variables, que a los efectos prácticos se han sintetizado en: responsabilidad subjetiva, administrativa, según

circunstancias y por resultados.

Responsabilidad subjetiva: se entiende la obligación que el sujeto, el funcionario se autoimpone sin que medie obligación de terceros de obrar correctamente de acuerdo a su marco normativo y cosmovisión.

Responsabilidad administrativa: se entiende la obligación que se le impone al funcionario público de informar a una autoridad superior por el contenido de la tarea que se le asigna al ser designado en un cargo y a la observancia de la legislación y normativa relacionada con el desempeño de su actividad, que conlleva alguna penalización por su incumplimiento y resarcimiento a terceros en caso de perjuicio. Implica responsabilidad ante la tarea asignada, responsabilidad administrativa y responsabilidad civil.

Responsabilidad según circunstancias: se entiende algunas circunstancias modificatorias que pueden morigerar la obligatoriedad de ciertos incumplimientos de responsabilidades de los funcionarios públicos.

Responsabilidad por los resultados: se entiende aquella que surge por el contenido de la gestión abarcando el logro de metas propuestas con economía de recursos, las consecuencias positivas, negativas y no contempladas previamente que surjan a posteriori de su ejecución y a la observancia de procedimientos compatibles con el buen gobierno.

En síntesis, rendición de cuentas es un concepto que está ínsito en la noción de gobernanza reflexiva y responsable, cuyos artífices centrales son los altos niveles de conducción pública.

Transparencia

Se entiende la apertura de la organización para revelar la información sobre políticas y decisiones que afectan a sus partes interesadas. El fundamento ético que subyace es la veracidad, por el que se impone evitar la mentira. Pueden existir circunstancias que hagan lícita la ocultación de la verdad, ya que no es obligación decir todo lo que sabe una organización a cualquiera. Esta situación hace que un aspecto de la veracidad sea el esfuerzo por suministrar información relevante a la que cada parte interesada tiene derecho.

Los atributos inherentes a la transparencia sobre las cuales parece existir mayor acuerdo son que la información que transmite la organización sea completa, clara, concisa y en tiempo. La ponderación de estos atributos es totalmente subjetiva y se configura en la interrelación que se produce entre la extensión y calidad de la

información que transmiten las organizaciones y la percepción de los receptores al evaluar si satisface sus expectativas. Se ofrecen las definiciones de los atributos:

Información completa: se entiende que sea cabal, exacta, perfecta, acabada.

Información clara: se entiende la facilidad de su comprensión de tal manera que resulte inteligible para quien accede a ella.

Información concisa: se entiende la brevedad de la comunicación y la economía de medios en la transmisión acerca de los asuntos sobre los que informa.

En una investigación reciente (Gorrochategui, 2012, p. 73) identifica el “circuito de la adecuada implementación de los atributos de la transparencia” consistente en que la organización pueda demostrar la aplicación acabada de sus atributos de la información, produce efectos beneficiosos, puesto que genera confianza sobre lo que se informa, incrementa la credibilidad de los funcionarios que brindan la información y mejora la imagen de la organización. Además, se han identificado factores que limitan la transparencia entre los que se pueden mencionar: 1) producción de información unidireccional por parte de la organización, que no recibe la retroalimentación de su destinatario; 2) incongruencias en la información que suministra la organización a través de diferentes canales, carácter exclusivamente positivo de la información suministrada; 3) predominio de **información hacia atrás** (sobre el pasado) sobre **información hacia adelante** (futuro); 4) falta de regularidad en el suministro de información.

Establecer el ideal de transparencia de la información que suministra una organización pública resulta ambiguo e incierto. En el contexto de lo que sería un estudio de clima laboral en el marco de la RSP, puede considerarse que para el empleado público la información relevante versa sobre su situación laboral, el contenido de la misión de la organización, sus políticas y respectivos programas y procedimientos en general y especialmente los que competen a su puesto de trabajo.

Las variables de la dimensión transparencia son: información recibida sobre políticas de la organización, atributos de la transparencia y factores que limitan la transparencia.

Los funcionarios públicos de alto nivel deciden sobre la transparencia de la organización y establecen la coherencia entre “lo que dice la organización” y “lo que hace”, generando o no, confianza y credibilidad en la gestión.

Conclusiones

Explorar el clima organizacional en el marco de la RSP permite indagar sobre las características del ambiente de trabajo en torno a la RS. La potencialidad de un estudio de clima en el marco de la RSP radica en que puede aportar información sobre los supuestos subyacentes que se encuentran en diferentes aspectos de la relación laboral en organizaciones públicas, no explorados hasta el momento. Esto abre la posibilidad de reflexionar sobre propuestas de cambios en la gestión del capital humano y en la gobernanza tendiente al logro del desarrollo sostenible en las esferas de la alta dirección.

El marco conceptual que propone este trabajo es un primer paso que contribuye a hacer operativos principios deseables, cuyo destinatario son las personas que desarrollan su actividad laboral en las organizaciones públicas. Un segundo paso, será el diseño de la metodología y cuestionarios de clima organizacional, los cuales, posteriormente podrán ser puestos en práctica.

Referencias bibliográficas

- Argandoña, A. (2011). El bien común. Documento de Investigación. DI-937. IESE Business School. Universidad de Navarra. Recuperado el 20 de noviembre de 2014 de <http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0937.pdf>
- Carta Iberoamericana de la Función Pública (2003). Recuperado el 10 de enero de 2015 de http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/docs/Carta_Iberoamerica_de_la_Funcion_Publica.pdf
- Cortina, A y Martínez, E. (1996). Ética. (1ra.ed., pp.158-165). Madrid: Ediciones Akal.
- Gaete Quezada, R., Valderrama H., Carmona, C., Robles, G., Elguete Hernandez, A. y Quiroz Castillo, J. (2009). Diagnóstico de la función de gestión de recursos humanos de los servicios públicos de la ciudad de Antofagasta en Chile desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa interna. Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal, 9(13), pp. 39-71. Universidad Nacional del Litoral Santa Fe. Argentina. Recuperado el 25 de noviembre de 2015 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337530218002>

- Gaus, J. (1936). La responsabilidad de la administración pública. En: Waldo, D. (1967). Administración Pública. (pp. 497-505). México: Editorial F. Trillas.
- Gorrochategui, N (2012). Cumplimiento del Principio 10 del Pacto Global sobre corrupción por parte de las empresas que adhieren a la iniciativa en la Argentina (Tesis doctoral). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires. Recuperado el 11 de febrero de 2016 de http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/bd_tesis.htm
- Groisman, E. y Lerner, E. (2000). Responsabilización por medio de los controles clásicos. En Congreso Científico del CLAD (coord.): La responsabilización en la Nueva Gestión Pública Latinoamericana. Buenos Aires: CLAD-BID-EUDEBA.
- IRAM – ISO 26000 (2010). Guía de Responsabilidad Social. Buenos Aires.
- Maass, A. y Radway, L. (1949). Medición de la responsabilidad administrativa. En: Waldo, D. (1967). Administración Pública. (pp. 506-521). México Editorial F. Trillas.
- Oficina Nacional del Empleo Público. (2008). Algunos aspectos significativos de las condiciones y clima laboral del personal de la Administración Pública Nacional. Comprendido en el Convenio Colectivo de Trabajo General. Dec. N° 214/06 (2007-2008). Recuperado el 16 de setiembre de 2015 de <http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onep/onep.html>
- Oszlak, O. (2003). ¿Responsabilización o responsabilidad?: el sujeto y el objeto de un estado responsable? VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Recuperado el 12 de febrero de 2016 de http://www.oscaroszlak.org.ar/images/articulos_espanol/Responsabilizacion%20o%20responsabilidad.pdf
- Pacto Global. (1999). Principios del Pacto Global. Recuperado el 3 de marzo de 2009 de <https://www.unglobalcompact.org/>
- Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico Organizacional. (6ª ed, pp.35-40). Méjico Alfaomega. Grupo Editor.
- Unión Europea. (2003). Libro Verde relativo a la responsabilidad social de las empresas. Recuperado el 5 de marzo de 2014 de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:n26039>
- Vob, J., y Kemp, R. (2006). Sustainability and reflexive governance: Introduction. Recuperado el 15 de julio de 2014 de http://scholar.google.de/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=UTa35TcAAAAJ&citation_for_view=UTa35TcAAAAJ:WF5omc3nYNoC