



**Tercer Congreso Internacional sobre
Ética, Gobernanza y Desarrollo**
del 6 al 24 de abril de 2009

PONENCIA

¿Responsabilidad Social



Rol Social ?

Los interrogantes



Uno de los horizontes de intervención en lo social es hacer visible aquello que diferentes velos, máscaras o incertidumbres ocultan a la mirada. Su visualización tal vez esté implicando el temor a estar de ese otro lado.
(Lévinas, E. Totalidad e Infinito. Ensayo sobre la exterioridad)

Gualberto J. M. Milocco

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ENTRE RIOS

Argentina

gualbertomilocco@yahoo.com.ar

Marzo 2009

Resumen

Las disonancias entre las teorías sobre la Responsabilidad Social Empresaria y la praxis institucional, generan un conjunto de interrogantes sobre la utilidad de esa construcción teórica.

Además, el análisis de los textos, nos deja la sensación de que en diversos ámbitos se confunden los conceptos de responsabilidad social y rol social, considerándose a los términos responsabilidad (basado en el voluntarismo) y rol (en la función) como sinónimos.

Esta situación coadyuva a confundir las funciones que les cabe en la sociedad, a cada tipo de organización. Y es más gravosa en el diseño de políticas públicas en los países emergentes.

La realidad nos informa que, a pesar de los esfuerzos voluntarios de las empresas, los profundos problemas de América Latina, no se solucionan y en muchos casos se han agravado, aún con un escenario internacional favorable hasta principios del 2008. Por ello, la necesidad de encontrar la claridad conceptual que permita el diseño de políticas y estrategias adecuadas a nuestra realidad, a través de interrogarnos sobre la RSE y si la misma, en realidad, es Acción Social, Filantropía y/o una herramienta de Marketing.

De allí, nuestro interrogante central: *¿Responsabilidad Social o Rol Social?*

Términos Claves

Responsabilidad Social – Rol Social – Partenariado Público-Privado (PPP) Desarrollo

INTRODUCCION

En 2002, la Presidenta del Centro de Iniciativas de la Economía Social (CIES) de España (Vidal Martínez, 2002) consideraba que los gobiernos europeos se estaban dando cuenta de los beneficios mutuos que supone unir fuerzas y realizar alianzas estratégicas con los agentes económicos privados que actúan en su país, su región o su ciudad. Nótese que en este planteamiento se cuestiona la tradicional división de funciones entre el sector público y el sector privado, cuando se consideraba que el privado debía concentrar toda su atención en producir beneficios y el sector público en realizar tareas de distribución, de construcción de un marco institucional que facilite la seguridad de los agentes económicos y social y, en definitiva, garantizar la cohesión y el equilibrio social. Parece ser que esa división del trabajo, en la actualidad, está cuestionada.

Esta línea de pensamiento plantea que Europa y la Unión Europea están en condiciones de realizar un paso hacia la implementación de la responsabilidad social corporativa y el partenariado¹ entre el sector público y el sector privado (PPP), lucrativo y no lucrativo. Se piensa que la responsabilidad social de la empresa no es sólo beneficiosa para la sociedad en su globalidad, sino también para la empresa en su estrategia de éxito empresarial a largo plazo y para sus accionistas

En 2007 el grupo de trabajo integrado por 25 académicos y 120 expertos, constituido en el seno de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras (RACEF), coordinado por Juan Alfaro, director del master en responsabilidad del Instituto de Empresa, con un comité consultivo copresidido por el presidente del Banco Santander y por el presidente del Instituto de la Empresa Familiar, e integrado entre otros por representantes de Iberia, IBM España, HP España, Repsol, Novartis, Bankinter, La Caixa, etc, realiza un informe de alrededor mil páginas en el que se abarcan todos los aspectos de la gestión empresarial sobre los que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) tiene influencia. Y una de las principales conclusiones es que la RSC se ha convertido en una nueva forma de economía de la empresa. El informe tiene, según el presidente de la RACEF, Jaime Gil Aluja (2007), la finalidad de reformular la concepción del liberalismo, 'pasando del capitalismo economicista a otro humanista y más rentable'. Y en palabras del presidente de la sección Económica-Contable-Financiera de esa entidad, Aldo Olcese (2007), la RSC es "una reformulación del capitalismo liberal... es la incógnita que despeja la ecuación entre liberalismo y globalización ... Uno de los retos pendientes, precisamente, es que este ámbito auto-regulatorio se complete con actuaciones de la sociedad civil privada que debe gestionar este autogobierno acompañándose, en buena armonía, de iniciativas de tutela y fomento por parte del sector público".

El análisis de los textos referenciados y de otros relacionados a la temática, nos deja la sensación de que en diversos ámbitos de discusión se confunden los conceptos de responsabilidad social y rol social, considerándose a los términos responsabilidad y rol como sinónimos.

¹ Establecimiento de alianzas y complementariedad de fines y recursos entre las iniciativas pública y privada en todos los ámbitos de la economía y la sociedad

Esta situación no tendría demasiada importancia, si no fuera porque en la realidad coadyuva a confundir las funciones que les cabe en la sociedad, a cada tipo de organización.

Especialmente esta confusión es más gravosa cuando hay que diseñar políticas públicas y los programas correspondientes en los países emergentes.

Asimismo, pareciera que la praxis agregara más confusión.

Así, por ejemplo, en la investigación, cuyos resultados se publicaron en economista.es el 14-06-07, se concluyó que la responsabilidad social ocupa el lugar n° 21 (última) entre las preocupaciones de los empresarios españoles.

En Argentina, el prof. J.J. Gilli (2006), en su paper “Responsabilidad Social” afirma que “La responsabilidad social vende y genera buena reputación y, precisamente por eso puede manipularse y quedar sólo en la apariencia... Habría que evaluar, por ejemplo, si los montos que se destinan a la ayuda de la población indigente no son menores que los que se gastan para difundir la acción o si, cuando se destina a un fin benéfico algún importe de las ventas, no se trata sólo de un pase contable, donde el consumidor es el verdadero donante y la empresa termina aumentando sus ventas”

Telefónica² Argentina fue premiada por su programa de responsabilidad social, sin embargo un fallo de la justicia federal, ordenó desactivar antenas de celulares por no contar con los certificados de aptitud ambiental exigidos; pero no son casos excepcionales: de un total de 600 estructuras de transmisión sólo un 23% tiene ese trámite finalizado³.

En su Boletín n° 116 del 30-10-07 el I.A.R.S.E. (2007) publica bajo el título “Gerentes y Responsables de Áreas de RSE de compañías argentinas, reunidos para dilucidar los pasos a seguir” que “entre las conclusiones finales se desprende que... *‘El tema está en pañales’*. ..., también se comienza a tomar conciencia de que quienes no estén a la altura de las circunstancias *corren riesgo de quedar fuera del mercado*” (las cursivas son nuestras).

Para tener un panorama más completo, tal vez sea necesario recordar, que la concepción de la RSE, si bien sus inicios son anteriores, comenzó su tratamiento sistemático en los años noventa, cuando primaba una orientación muy clara en la economía mundial y se impulsó fuertemente a partir del 2000 cuando comenzaron a producirse cambios importantes en el escenario internacional. Se realizaron estudios, se crearon organizaciones, se incorporó la temática a las universidades, pero fundamentalmente cada una de estas acciones u organismos se *imponían en el saber colectivo a través de los medios masivos de comunicación*.

² “Telefónica es empresa firmante del Pacto Mundial desde Marzo de 2002” - “participa activamente en el debate internacional de la responsabilidad social corporativa” - “En Argentina, Telefónica actúa en responsabilidad corporativa con ... En ámbitos académicos Telefónica participó en distintos eventos relacionados con este tema ..”

http://www.telefonica.com.ar/corporativo/acercadetelefonica/compromiso/responsabilidad/2006/telefonica/informe_rc/pageb87d.html (acceso marzo 2009)

³ Diario Perfil, suplemento El observador, domingo 11-11-07

En consecuencia, consideramos que es necesario la búsqueda de una claridad conceptual que nos permita el diseño de políticas y estrategias adecuadas a nuestra realidad, y fundamentalmente válido interrogarnos sobre la RSE y si la misma, en realidad, es Acción Social, Filantropía y/o una herramienta de Marketing.

Un objetivo del presente ensayo es aproximarnos a algunos lineamientos para la búsqueda de esa claridad conceptual, porque de ella depende el diseño de políticas y estrategias públicas y fundamentalmente su efectividad. La realidad nos informa que, a pesar de los esfuerzos voluntarios de las empresas, los profundos problemas de América Latina, no se solucionan y en muchos casos se han agravado, aún con un escenario internacional favorable hasta 2007 o principios del 2008. De allí, nuestro interrogante central: *¿Responsabilidad Social o Rol Social?*

DEFINICIONES BASICAS

Organizaciones

Para este trabajo consideramos Organización a toda *unidad social*, con un proceso estructurado en el cual interactúan personas para alcanzar objetivos, aplicando recursos conjuntos e individuales, y según Pfeffer (2000) “reconocidas formalmente por algún organismo gubernamental”.

Empresa

Son las organizaciones que se conforman con el propósito de obtener lucro sus propietarios.

Rol Social

Se considera que para clarificar las actividades del empresario y las políticas públicas, es necesario definir qué accionar fuerte (rol social) debe tener la empresa. De otra manera, por ejemplo, ¿debe preocuparse y actuar activamente por una mejor distribución de ingresos?, o ¿por un sistema impositivo más equitativo?, o debe cumplir solamente con las funciones de producción y ventas?, O explicado de otra forma, ¿qué es dirigir una empresa? ¿es dirigir los recursos?, o ¿es actuar activamente sobre el contexto (no sólo en lo económico, sino también en lo social, educativo, etc.) para favorecer a la sociedad como un todo, a su sector y su empresa?, ¿o ambas actuaciones?. Las respuestas conformarían el rol social. El resto de las obligaciones que la sociedad le impone conformaría su responsabilidad social.

Si avanzamos algo más, nos llevaría a los siguientes interrogantes ¿cómo abordamos la problemática del desarrollo?, ¿sectorizadamente?, ¿cada empresa recluida en sí misma?, ¿con esferas de límites rígidos?, o ¿comenzamos a tener una mirada más totalizadora, más sistémica?.

Dificultades en la conceptualización y definiciones

Consciente de la complejidad (por lo difuso) de estas conceptualizaciones y definiciones (aún más en estas etapas) es que se intenta una aproximación a ellas, buscando algunos componentes compartidos.

Concepto de Responsabilidad Social

Toda organización, por formar parte de un sistema social, tiene obligaciones ineludibles que afrontar. Responsabilidades que serán de acción u omisión, materiales o inmateriales. Asimismo, los dirigentes y demás integrantes de las organizaciones deberán amoldar estrictamente su accionar a la moral y a la ética imperante en la sociedad en la cual actúan.

Concepto de Rol Social

Aceptando que existe esa imprecisa línea divisoria entre los conceptos de rol y de responsabilidad social, convenimos que rol consiste en las obligaciones que implica una determinada función (y posición) social. Es decir, que el rol tiene un carácter activo, decisivo, determinante. El rol inicialmente proviene de la división social del trabajo. Por ello, puede afirmarse que el rol es una responsabilidad social, pero no toda responsabilidad social conforma el rol. Por ser responsabilidad social, el rol es cambiante de acuerdo a cada realidad (en un tiempo y espacio determinados). La definición del rol que le compete a la organización en el sistema social, se verá plasmado en la visión, valores, misión, objetivos y actividades.

Un ejemplo que procura diferenciar ambos conceptos

En la concepción asumida, la búsqueda de un sistema impositivo más equitativo es parte del rol de las empresas, porque ellas, además de producir bienes y servicios, deben buscar un escenario de oportunidades iguales, que asegure estabilidad, continuidad y crecimiento, en beneficio propio y de la sociedad toda. En cambio, el cumplimiento de las obligaciones impositivas establecidas forma parte de la responsabilidad social, pero no del rol.

Dimensiones del Rol Social

- Económico
- Educativo-cultural
- Socialización (institucionalidad)
- Político
- Bienestar General
 - Salud
 - Esparcimiento
 - Integración socio-familiar

Desarrollo

Consideramos al desarrollo como el mejoramiento cualitativo integral y sostenido de la población en todos sus niveles socioeconómicos. Estimamos que el crecimiento (mejoramiento cuantitativo) no es necesariamente condición indispensable para iniciar un camino de desarrollo, aunque sí lo facilita.

Dimensiones

- Biológica
- Económica

- Política
- Cultural
- Ambiental

Estrategia local

Silva Lira (2005), plantea que en un mundo cada vez más globalizado los gobiernos locales y regionales de América Latina deben asumir nuevos desafíos. Dos de ellos son:

- a) de crear o mejorar capacidades competitivas y
- b) transformar los sistemas productivos locales.

La manera de vincularlos es considerarlos cuando se diseñen políticas locales, pero primordialmente *instalar una cultura territorial que los integre*.

Coincidiendo con la concepción de competitividad sistémica, manifiesta que no son las empresas las que compiten sino que se establece la competitividad territorial. Por ello, sugiere internalizar en las empresas el sentido de "empresas del territorio" y desterrar el de "empresas en el territorio" o "ubicadas en". Como existen territorios desigualmente preparados para enfrentar estos desafíos, aconseja distintos tipos de intervención en términos de políticas públicas locales y regionales tendientes a mejorar las capacidades competitivas.

Desarrollo local sistémico

En resumen, con la concepción del desarrollo local sistémico, nos referimos específicamente a considerar el conjunto de características que imprimen al territorio una identidad, como una huella digital, que lo hace único, poniendo de relieve que el territorio no es un mero soporte geográfico de recursos y actividades económicas sino una **construcción social**, producto de las interrelaciones y decisiones de los actores locales en torno a un proyecto de desarrollo concertado entre todos. Para ello, es imprescindible considerar la *participación social*, la *multidimensionalidad* y *multisectorialidad*, la mirada de una *economía* (y de sus *actores*) *local* o del territorio y una mayor *integración institucional*.

Partnership

El tercer concepto, que complementa a responsabilidad y rol social y nos permite cerrar nuestra posición, es el de alianza/complementaridad o partenariado⁴.

Handicap Internacional, en su Manual Técnico de uso interno (pág 11), define al partenariado como una forma de colaboración, entre dos o más estructuras, que, a priori, privilegia la cooperación más que la sustitución, subordinación o competencia. Es una construcción negociada por los actores implicados alrededor de un objetivo común. Por consiguiente, el partenariado no es un fin en si y sólo tiene sustancia en

⁴ Sobre la discusión con respecto a la traducción del término partnership por partenariado, nos parece adecuado (breve y preciso) el trabajo de María Barreiro *Partnership: ¿Partenariado?*, al cual se puede acceder en <http://ec.europa.eu/translation/bulletins/puntoycoma/52/pyc525.htm>

una dinámica relacional provista de un objeto en relación con la razón de ser de las organizaciones. En consecuencia todo partenariado se enmarca en una temporalidad y en un sistema de actores que necesariamente debe evolucionar en función de las estrategias de los actores implicados y cambios que afectan su entorno.

En tanto nosotros, entendemos por *partnership* público privado (PPP), al trabajo conjunto, aliado, complementario de dos o más organizaciones en pos de objetivos comunes. Es decir, hay una *conjunción de esfuerzos*, una forma de colaboración *preestablecida*, con el propósito de obtener (o coadyuvar a) los objetivos que la *sociedad se ha fijado, dentro de los lineamientos*, planes y/o programas que el Estado en su rol articulador ha establecido.

En nuestra concepción, se resaltan cuatro características:

- a) *conjunción de esfuerzos*; es decir, se prioriza el trabajo conjunto por sobre el individual, la participación por sobre la separación, la cooperación (o la coo-petencia) por sobre la competencia
- b) *preestablecido*, entendido como construcción acordada previa a las acciones
- c) *objetivos sociales*; es decir, aportar al logro de los objetivos que la sociedad en su conjunto ha determinado
- d) *lineamientos públicos*, que significa privilegiar el accionar conjunto por sobre el aislado, la efectividad por sobre la eficiencia, la unidad de dirección por sobre el voluntarismo, un marco colectivo que unifique y no se dispersen esfuerzos.

Esta alianza/complementaridad entre el sector público y el privado (PPP), no es una privatización, y menos aún debe ser una forma de financiamiento del sector público al privado. Hay una autoridad ejecutiva en la toma de decisiones, que el sector público podrá compartir con uno o más *partners* privados, dentro de los lineamientos institucionales. Los *partners* privados asumirán sus riesgos de inversión, de mercado, de construcción, de mantenimiento, etc por los cuales podrán obtener una retribución previamente explicitada. En síntesis, la administración pública fija objetivos, otorga derechos, determina condiciones y consigue la inversión que le hace falta sin tener que recurrir al endeudamiento.

Finalmente, el PPP permite la articulación entre la esfera estatal y la privada, en sus tres dimensiones: *funcional* (división del trabajo para la gestión social), *jerárquica* (relaciones de poder entre ambas esferas) y *material* (donde surge el conflicto fundamental, donde se decide “quién recibe que, cuando, como”)⁵

Por su parte, Just (2000:255) considera que es un “proceso donde dos o más organizaciones se unen para crear algo nuevo, algo que no podrían conseguir por sí solos e incluso algo que es más que la suma de sus acciones. En dicho proceso es indispensable que la unión tenga lugar entre organizaciones de distinta naturaleza porque, de lo contrario,

⁵ Para una ampliación conceptual de las articulaciones puede verse OSZLAK, Oscar; “Estado y Sociedad: las nuevas fronteras”, en KLIKSBURG, B (Compilador); El rediseño del Estado, Una perspectiva internacional; Ed. Fondo de Cultura Económica; 1994

estaríamos hablando únicamente de coordinación ...Es importante la existencia de un proyecto común por el hecho de que facilita establecer el partenariado y la obtención de resultados. No obstante, el partenariado es posible sin que exista tal proyecto, siempre y cuando se dé una confluencia de intereses´´.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

Hasta principios del 2008 se trabajó intensamente, en los ámbitos académicos y empresariales, la problemática de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) o Corporativa (RSC).

La crisis que se exteriorizó a mediados del año pasado, ha dejado relegado el tratamiento del tema que nos ocupa.

Pareciera, en consecuencia, que prevalece el interés y la importancia de las medidas económicas-financieras que los gobiernos adoptarán para el salvataje de las empresas.

La pregunta obvia que sigue es ¿por qué?

¿Será porque la RSE sólo es válida para períodos de bonanza?

¿será porque la gestión empresarial no es apta para los períodos de crisis?

Si compartimos el enfoque sistémico, que entiende a la sociedad como un todo integrado por tres subsistemas: mercado – estado – comunidad, ¿no resultan más efectivas las alianzas/complementaridad entre los organismos públicos y privados que el accionar de un solo sector?

¿Por qué en un proceso de aumento del desempleo el Banco de España pide eliminar las indemnizaciones por despido?⁶

¿Por qué vuelven a instalar en los medios de comunicación la idea de que con proteccionismo laboral no se puede crecer?,

Por qué se apela a la descripción de un escenario catástrofe? (´´El proteccionismo laboral ha llevado a España a la tasa más alta de paro de la UE´´ afirmó el gobernador del Banco de España, Miguel Angel Fernández Ordoñez⁷)

¿Se condice desde la RSE esta propuesta en un país cuyo sistema económico se ha desplomado y se han perdido un millón de puestos de trabajo (lo que demuestra que el mercado laboral no es tan rígido como afirman los empresarios)?

¿Se condice con el trabajo de investigación y el informe final de 1.000 páginas, realizado por la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras (RACEF) sobre el nuevo status que debe tener la RSE, que generaría una nueva concepción en la gestión empresarial?

¿Por qué el presidente del Gobierno, José Luís Rodríguez Zapatero, afirma que ´´una sociedad con trabajadores con más derechos es más

⁶ www.lavanguardia.es; El Banco de España pide eliminar la indemnización por despido; 12-febrero-2009

⁷ idem

competitiva, lo otro son tesis que entran dentro del catálogo de los neoconservadores de no regulación, no intervención y de adelgazar el Estado de Bienestar que no dan resultados satisfactorios⁸? O el presidente Ignacio "Lula" da Silva pide a las empresas que cesen en los despidos, manifestando que exageran⁹?. Ambos mandatarios no tienen noción de la realidad al efectuar estos reclamos?.

Pareciera que existe disonancia entre las enfáticas declaraciones sobre RSE y las acciones de las principales empresas. Si así fuera, puede argumentarse que ante la profundidad de la actual crisis mundial, es posible que los actores pierdan la visión del conjunto para concentrarse en los intereses sectoriales e individuales. Tal vez ello sea válido, aunque conlleve sacrificar la coherencia y a establecer el doble discurso, defectos tan resaltados de los países emergentes.

Pero, ¿Qué opinaban los empresarios españoles a mediados del 2007 sobre la RSE?. En la investigación realizada sobre las 1.000 empresas más importantes de España, se establece que la principal preocupación de los directivos es la credibilidad y la menor preocupación (ocupa el último lugar) es la Responsabilidad Social¹⁰. Aunque puede notarse coherencia en algunas pretensiones: en el 2007¹¹ y en 2009¹² tienen entre sus principales preocupaciones flexibilizar el proceso de despido.

Estas disonancias, nos llevan a plantearnos:

- ¿Cuál es el lugar de la ética?. En otros términos, ¿en pos de la eficiencia, productividad y competitividad, no se adopta la neutralidad ética?
- ¿Es el propósito final de la administración (especialmente en América Latina) buscar la eficiencia de las organizaciones?
- ¿El enfoque de Responsabilidad Social tiene incidencia en el accionar de las organizaciones?
- ¿Produce en la sociedad el impacto que se afirma?
- ¿No será un discurso impuesto por las grandes empresas, conformando estrategias para sus propios intereses e ideología?
- ¿Académicamente, la producción sobre Responsabilidad Social, tiene autonomía?, ¿o sigue el discurso impuesto?
- ¿Por qué el enfoque de Responsabilidad Social está basado en la actitud voluntarista de las organizaciones?
- ¿La Administración en América Latina, puede aportar mecanismos para enfrentar los procesos de desinstitucionalización, desocialización

⁸ www.elpais.com; Zapatero responde al Banco de España que "adelgazar el estado de bienestar" no funciona; 13-febrero-2009

⁹ La Nación, Suplemento Empleos, página 1; "Lula pidió que cesaran los despidos", 15-febrero-2009

¹⁰ www.eleconomista.es; ¿Qué les preocupa a los directivos españoles? Lo que más, la credibilidad y lo que menos, la responsabilidad social; 14-06-2007

¹¹ idem

¹² www.lavanguardia.es; El Banco de España pide eliminar la indemnización por despido; 12-febrero-2009

y despolitización que han sufrido, en diversos grados, los distintos países?

- ¿En América Latina puede la Administración no adoptar la perspectiva sistémica?
- Es ampliamente aceptado que el enfoque sistémico, en su mirada hacia el interior de la organización, exige a los subsistemas de la misma a cumplir sus propósitos (su razón de ser) en el sistema mayor, en una perspectiva coherente, ¿por qué no existe esa misma obligación hacia el “exterior” de la organización?, es decir, considerar a la organización como subsistema de un sistema mayor.
- Si seguimos a Bunge o Mosterín, en sus conceptos de racionalidad, ¿puede aceptarse una actitud obligatoria hacia el interior y otra voluntarista hacia el exterior de las organizaciones?
- ¿No deberíamos reemplazar el concepto de Responsabilidad Social basado en la actitud voluntarista, por uno basado en una actitud ineludible (o incluso, imperativa)?
- En este caso, por razones semánticas ¿no es conveniente utilizar la expresión “Rol Social”, estableciendo una separación clara entre el discurso vigente y el nuevo?
- ¿Será el propósito final de la Administración en América Latina buscar la **efectividad**¹³ de las organizaciones?

LOS SUPUESTOS SISTEMICOS EN LA R.S.E.

Tipologías de la R.S.E.

Garraga y Melé (2004) observan que las distintas posiciones sobre la RSE podrían agruparse en cuatro conjuntos, determinando la siguiente tipología.

Teorías Instrumentales, en las que, manteniendo el enfoque tradicional de la empresa como instrumento para la creación de riqueza, se busca encontrar justificaciones económicas a las acciones de RSE. Se hablará entonces de estrategias de RSE para lograr ventajas competitivas, planteando por ejemplo el concepto de *inversión social* (actividades filantrópicas que pueden crear un valor social en el sentido de un mejor posicionamiento competitivo) o de marketing con causa.

Teorías Políticas, que hacen referencia al poder de las empresas en la sociedad y un ejercicio responsable de dicho poder en el escenario político. Se hablará así de las responsabilidades derivadas del *poder social* de las empresas (una versión moderna del antiguo “noblesse oblige”). Se hará referencia a la *ciudadanía corporativa* e incluso al rol de la comunidad empresaria frente a fallas o carencias del Estado.

¹³ En un enfoque sistémico, consideramos *efectividad* como concepto que trasciende a eficacia y eficiencia. *Efectividad* es lograr el impacto que *debe* producir una organización, para el cual fue creada y que le otorga su razón de ser.

Teorías Integradoras, siendo la más conocida de ellas la de los stakeholders (grupos implicados). Esta expresión inglesa, busca expresar que la dirección corporativa debe enfocarse hacia las personas que se ven afectadas por las políticas y prácticas corporativas. La idea de fondo es buscar una *mayor sensibilidad de la empresa hacia su entorno*, junto con una mejor comprensión por parte de los stakeholders de los dilemas que afronta la organización. Muy unido a este concepto está el de *legitimidad social* o *licencia para operar*

Teorías Éticas, principios que expresan una reflexión acerca de qué se debe y qué no se debe hacer.(...) conceptos de *desarrollo sostenible*, y su correlato de "triple bottom line" que incluya no sólo los aspectos económicos de la firma, sino también los *sociales y medioambientales*. También los conceptos de *contribución al bien común* y de *respeto a la dignidad y los derechos fundamentales inalienables* de las personas.

En las teorías de alcance más limitado (las instrumentales en la tipología señalada), está implícita la mirada hacia el contexto y el reconocimiento hacia la mutua influencia en las relaciones empresa-contexto.

Con mayor claridad se observa el enfoque sistémico en los tres grupos restantes. Así, en las teorías políticas se habla de un ejercicio responsable del poder en el escenario político. En las integradoras, la legitimidad social, licencia para operar y la sensibilidad hacia el entorno. En las teorías éticas, qué se debe hacer con respecto al desarrollo sostenible, bien común y por el respeto a la dignidad y los derechos inalienables de las personas.

Podemos concluir que en las teorías sobre la R.S.E. hay un reconocimiento de que las empresas conforman y son partes (es decir, son un subsistema) de un sistema mayor.

En consecuencia, el interrogante es *¿cuáles son sus obligaciones como subsistema?*,

Kliksberg (2009), afirma que las sociedades que han obtenido los mejores resultados en la gestión de lo social, han logrado articular sistemáticamente las posibilidades de aportes de los diferentes actores, creando redes y metaredes que integren Estado, ONGs, empresas, iglesias, trabajadores, organizaciones de interés público, etc.. Todas organizaciones trabajando en redes en pos de objetivos sociales mayores. Entre otros casos la operación de estas redes para el mejoramiento de la educación parece haber sido la clave de los avances de los países de punta. En América Latina, es necesario pasar de la dispersión de esfuerzos individuales al tejido de redes. Esta superación significa pasar de una visión sectorial, a una comprensión más integral. Ello tiene implicancias directas en términos de acción. En lugar de "proteger" cuidadosamente las fronteras sectoriales, se hace imprescindible por lo contrario para lograr mayor efectividad final, explorar las interconexiones y formular diseños de trabajo a partir de esa visión integral.

Esta posición es coherente con la oficial del BID¹⁴ y otras instituciones internacionales, en cuanto a que la competitividad de un país (o zona de él) es una cuestión sistémica (generando la concepción de Competitividad Sistémica).

Por su parte ESSER (1994) afirma que la competitividad es el resultado de un conjunto de fuerzas que interactúan compleja y dinámicamente provenientes del Estado, las empresas, las instituciones intermedias y la capacidad organizativa de la sociedad.

De acuerdo a la descripción realizada de las teorías existentes y a los planteamientos que se realizan desde organismos internacionales, ¿puede concluirse que las empresas tienen *obligación de aportar para que todas las partes funcionen adecuadamente y, en conjunto, impulsando el crecimiento y desarrollo de toda la comunidad?*

SUPUESTOS ETICOS DE LA R.S.E.

Adela Cortina¹⁵ (2005), ante las disonancias entre el gran desarrollo teórico y la realidad empresarial, sostiene la imperiosa necesidad de rever la aplicación de la RSE, ya que debe basarse fuertemente en la ética. En consecuencia, nos está diciendo que la RSE, se convierte en un instrumento de marketing¹⁶

En el documento referenciado, Cortina plantea que hay una buena y una mala noticia. La buena, que las prácticas éticas atraen, no repelen, generan reputación; es decir, la ética vende. La mala, es que precisamente por ello puede manipularse, quedarse sólo en la apariencia de una buena actuación.

Afirma que la RSE no es filantropía, que no se trata de realizar acciones de beneficencia, sino de diseñar las acciones de la empresa considerando los intereses de todos los afectados por ella. El beneficio no es sólo económico; además, es social y medioambiental. El beneficiario no es sólo el accionista, sino todos los afectados directa o indirectamente por la empresa.

Sostiene, también, que la RSE debe permitir algo más en la gestión de la empresa. No debe ser una limosna añadida que convive alegremente con los bajos salarios, la mala calidad de los productos, con empleos precarios e incluso explotación y violación de los derechos básicos de las

¹⁴ Consideramos necesario acudir al Informe del Progreso Económico Social 2006 del BID, capítulo 5 Actores de la sociedad civil, en el cual se realiza una amplia descripción de los roles que le cabrían a las empresas en un proceso de desarrollo sustentable. Se puede acceder en

<http://www.iadb.org/res/ipes/2006/chapter5.cfm?language=Spanish>

¹⁵ De la autora, para profundizar el tema: *Ética de la empresa*, Editorial Trotta, 1996, y *Construir Confianza*, en la que es coordinadora y coautora con M. Castell y otros, de la misma Editorial, 2003

¹⁶ Una posición sobre el estado del marketing y su utilidad social puede verse en Milocco G. y S. Ferreira (2008) "*Hacia la producción en marketing. La tensión entre producción y acreditación*" en Contribuciones a la Economía, agosto 2008 en <http://www.eumed.net/ce/2008b/mf.htm>

personas, para concluir que la reputación se gana con buenas prácticas y no con un marketing social que maquilla un rostro impresentable.

En la misma línea de pensamiento, Gómez Fulao (2005:14) nos exhorta a buscar una propuesta alternativa a nuestras tribulaciones, que significa ayudar a alcanzar un lugar más justo y solidario, integrando a todos los individuos, un lugar donde no pueda vulnerarse la libertad del hombre, su formación educativa y su potencial desarrollo.

La moda de la ética y el uso de ella

En los ´90, en los países latinoamericanos, se instaló con fuerza el discurso de la ética, posiblemente por la vertiginosidad de los cambios que se operaron en la sociedad, la consiguiente pérdida de referencia a los valores tradicionales, la mercantilización de la sociedad y la frustración de la expectativa de los ciudadanos respecto a lo que esperaban de los políticos elegidos con su voto en el ejercicio de la democracia representativa (que en Argentina concluye en el “Que se vayan todos”).

Por otro lado, pareciera que existió la necesidad de tapar, con el manto de la ética, cuestiones que en el fondo no lo eran; es decir, mostrar una apariencia de ética cuando en realidad no lo es. Todo ello ha llevado a que estudiosos de distintas procedencias, consideraran a los ´90 como la década de la moda ética.

Con el auge del neoliberalismo, donde prima lo individual sobre lo colectivo, surge con mayor énfasis el reclamo, al existir contradicción entre el interés individual y el colectivo. Aparece como una dicotomía libertad-igualdad. La opción es libertad aún en detrimento de la igualdad.

Que la ética haya pasado a ser una moda, lo único que hace es sacar a la luz la existencia de un pensamiento social dominante, el llamado “neoliberalismo” o “pensamiento único”, que, o bien impide cualquier tipo de disenso con respecto a las deformaciones del sistema, o bien el margen de resistencia y de libertad de expresión se encuentra acotada para que pueda escucharse sólo su voz.

Los cambios socioeconómicos mencionados, llevaron a poner sobre el tapete cuestiones claramente reñidas con la ética, que tocan a nuestras profesiones. A manera de ejemplos podemos individualizar:

- evasión impositiva
- precarización laboral
- descuido del medio ambiente
- no respeto por el consumidor
- competencia desleal (incluida la profesional)
- quiebra fraudulenta de grandes corporaciones (en el 2001/2002 WordCom, Parmalat),
- connivencia entre administradores y auditores para llevar adelante el fraude (Arthur Andersen) perjudicando a accionistas y Estado.

- publicidad engañosa o estímulos subliminales
- ofrecimiento de “retornos” (comisiones) de un posible proveedor como práctica cotidiana
- difusión de rumores falsos sobre competidores
- negociación de evaluaciones favorables sobre un candidato
- Utilización de materiales tóxicos para el personal o el medio ambiente para abaratar costos
- Y como cierre de este listado ilustrativo, la crisis actual.

Esto ha llevado a incorporar la temática en Congresos, Jornadas, Programas de capacitación, los que a veces no son más que tender el mismo manto ficticio que mencionamos en los otros ítems. Por ello, en las conclusiones del V Congreso sobre Responsabilidad Social, se reclama que no sea asistir para escuchar un mensaje (ver La RSE en la Praxis, ítem Algunas conclusiones sobre la RSE en la práctica)

El interrogante es *¿podemos basar una teoría en supuestos éticos, que la praxis nos demuestra reiteradamente que no son respetados?*

EL ESCENARIO POSTMODERNO

El escenario global

Sin dudas es redundante describir el escenario global, hoy. Por lo tanto, la intención de este inciso es solamente recordar algunas características del mismo¹⁷, que enmarcan el accionar y que por ello es necesario para poder interpretar correctamente esas acciones y sus resultados, especialmente en la construcción del saber colectivo sobre la RSE.

- a) Sociedades centro y sociedades periferias; fragmentación social; individualismo exacerbado; según Bauman (2006) con imposición de lo inmediato y de lo líquido, que se conjugan en la levedad del ser; levedad y velocidad juntas; combinación que identifica las relaciones humanas; sociedad que es de flujos, de movimientos, con espacios y tiempos redefinidos; con actores sociales sin presencia física en el territorio; como afirma Touraine (2006) donde lo importante no está en la ciudad ni en el campo, está en la carretera, que produce desestructuración, desinstitucionalización y despolitización de la realidad social.
- b) Si un lugar se puede definir como lugar de identidad, relacional e histórico, un espacio que no puede definirse como espacio de identidad ni como relacional ni como histórico, se definirá como un no lugar; el hombre del no lugar no es únicamente un hombre anónimo, sobre todo es un hombre solo. (Augé, 1993). Los no lugares apenas permiten un cruce de miradas entre personas condenadas a no reencontrarse, a ser sordomudas relacionales. Augé (2005) afirma que no es la alteridad la que pone la identidad en crisis; la identidad

¹⁷ Para un análisis detallado, MILOCCO, Gualberto (2008); *Globalización ¿existe?, Hacia las definiciones en el desarrollo local*; en Tecsisistecatl, Vol. 1 Número 3, enero; disponible en <http://www.eumed.net/rev/tecsistecatl/n3/gimm.htm>

está en crisis cuando un grupo o una nación rechaza el juego social del encuentro con el otro, sino se produce una relación familiar e ilusoria; ejemplo: a través de los medios de comunicación nos informamos de personajes que llegan a resultarnos familiares, pero ¿que conocimientos tenemos de ellos?

- c) Las diferentes clases y fracciones de clase están comprometidas en una lucha propiamente simbólica para imponer la definición del mundo social más conforme a sus intereses, nos indica Bourdieu (2000) cuando describe el poder simbólico, explicando además que las tomas de posición ideológicas de los dominantes son estrategias de reproducción que tienden a reforzar en la clase y fuera de la clase, la creencia en la legitimidad de la dominación de la clase.

A estas características, debe agregarse los recientes avances de las neurociencias. Estos descubrimientos, nos ayudan a entender con mayor detenimiento al individuo postmoderno (o sobremoderno según Augé, con sus tres características: exceso de la velocidad de tiempo, del espacio y del individualismo). Para una introducción a esta temática, nos basta tomar algunas enunciaciones de Antonio Damasio (2006). Una de ellas, el mal diagnóstico y la decisión incorrecta de invertir sólo en ciencia y matemática. Sostiene que los dos procesos, racional y emotivo, si bien tienen orígenes y tiempos distintos, se complementan e incluso se ha demostrado la importancia del emotivo para las cuestiones morales y éticas, que dependen de un juego de emociones sociales. “Las pruebas demuestran que incluso adultos que han crecido completa y normalmente, han sido desarrollados completamente, y han sido sólidos ciudadanos, pierden la brújula de su fina moral después de que una lesión cerebral afecta sus sistemas emocionales ... es la *evidencia sólida para la conexión entre la emoción y la construcción de un ciudadano*. ... sabemos que niños que sufren el daño de sus sistemas emotivos¹⁸, muy temprano en la vida, no son capaces de aprender las convenciones sociales y las reglas éticas..” (la cursiva es nuestra)

El escenario Latinoamericano

Kliksberg (2004) nos presenta el cuadro de la “pobreza paradójal” relacionando las capacidades de producción general y/o de alimentos que tienen los países latinoamericanos, pero que sin embargo presentan altas tasas de pobreza (44%), afectando con mayor crudeza a los niños de menos de 5 años (58%) y de 6 a 12 años (el 57% son pobres), con el 36% de los niños menores de dos años en “alto riesgo alimentario”. La desnutrición en edades menores a los 5 años causa déficits en el desarrollo intelectual, enfermedades respiratorias agudas, enfermedades infecciosas en general y puede terminar como sucedió en Tucumán (Argentina) en muerte. De 6 a 12 años puede traer raquitismo, déficits en el crecimiento, vulnerabilidad y perturbación de las funciones del sistema nervioso. Según la Organización Panamericana de la Salud, 190.000 niños mueren al año por enfermedades prevenibles ligadas a la pobreza.

¹⁸ Podemos agregar que la exclusión, la inequidad, la no contención familiar son algunas de las numerosas causas de daño en los sistemas emocionales.

En cuanto a educación afirma el autor que mientras los países avanzados están logrando que todos sus niños completen desde el preescolar hasta el secundario, en Latinoamérica 1 de cada 5 va al preescolar, y si bien casi todos comienzan la primaria, el 37% de los jóvenes desertan de la escuela y aproximadamente la mitad en la primaria. Las altísimas tasas de deserción y repetición afectan fundamentalmente a los niños pobres.

En cuanto a la familia comenta que el equilibrio emocional, el desarrollo afectivo y psicológico, la adquisición de una cultura de salud preventiva, el desarrollo de las cualidades intelectuales básicas, depende de la familia, que es la institución decisiva en la vida y según se sabe hoy de gran peso en el desempeño institucional y macroeconómico de los países. Hoy la familia está en involución

Kliksberg (2003) también afirma que las desigualdades en educación contribuyen a la generación de desigualdades en salud, que posteriormente vienen a afectar las posibilidades de trabajo y las condiciones socioeconómicas básicas, traduciéndose luego en problemas en la educación y en la familia. Se configura así un círculo perverso de pobreza.

Por su parte el documento de Aparecida de la V Conferencia del Episcopado Latinoamericano (2007:31-33), sostiene que hay una exacerbada afirmación de derechos individuales y subjetivos, de manera pragmática e inmediateista, sin preocupación por criterios éticos. La imposición de los derechos individuales y subjetivos, sin un esfuerzo semejante para garantizar los derechos sociales, culturales y solidarios, resulta en perjuicio de la dignidad de todos, especialmente de quienes son más pobres y vulnerables. Se promueven los derechos individuales al acceso a bienes, mientras paradójicamente se niega el acceso de los mismos a las grandes mayorías; bienes que constituyen elementos básicos y esenciales para vivir como personas.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2008) en su Informe sobre el Progreso Económico y Social 2007 (IPES) sostiene que Latinoamérica registra la mayor desigualdad de ingresos en el mundo. Ello se explica en parte por la exclusión social de la región. “(la exclusión) es un proceso social, político y económico dinámico, pero ineficiente y disfuncional, por el cual se deniega a personas y grupos el acceso a oportunidades y servicios de calidad para que puedan tener vidas productivas fuera de la pobreza”.

¿Qué hacer para terminar con esta brecha? El informe plantea que es imprescindible fomentar la inclusión social. “La inclusión se presenta en tres niveles. El normativo, el institucional y el nivel en que se instrumentan las políticas propiamente dichas. Para que haya inclusión es preciso que exista un marco constitucional y jurídico que reconozca los derechos colectivos así como los derechos individuales”, dice parte del IPES.

Para el presidente del BID, Luis Alberto Moreno, “alcanzar la inclusión social demanda no sólo que se reparen las injusticias pasadas con transferencias de recursos y programas de acción afirmativa, sino también – lo que es más importante – que se cambie la forma en que se

tomen las decisiones, se asignan los recursos y se ejecutan las políticas”.

El informe concluye que un elemento decisivo para desarrollar procesos de inclusión en América Latina es que existan sistemas democráticos. Con democracias consolidadas es posible llegar a niveles aceptables de representatividad y participación, dos variables esenciales para hablar de inclusión propiamente tal.

El interrogante que en este acápite se nos plantea es: ¿de continuar estas condicionantes, *imaginamos la situación de nuestros países a 10, 15 ó 20 años?*

LA R.S.E. EN LA PRAXIS

Walt-Mart

En el informe de la V CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA RSE (2007:7), se resalta como acción de RSE al trabajo de Walt-Mart, que promueve la eficiencia energética, la reducción de emisiones de gases y reducción de empaques. Se destaca que en el 2007 cumplió en sólo 8 meses el objetivo de un año de vender 100 millones de lámpara bajo consumo. Además, que para 2013 espera reducir el material de empaque en un 5%, con lo que espera sacar a 213.000 camiones de la carretera con los beneficios que ello otorga.

Cosmética Avon¹⁹

Mediante el programa Lazos Solidarios de su fundación convoca al personal en caso de catástrofes naturales para realizar campañas de colaboración con las personas afectadas. Además, en América, las cruzadas de Avon contra el cáncer de mama constituyen el mayor aporte corporativo en programas de salud sobre ese tema.

En las inundaciones de 1998, se armó un equipo de 629 personas para recolectar víveres, ropa y medicamentos para los inundados del Litoral. En marzo último, 344 personas participaron en la búsqueda de productos destinados a los inundados de Córdoba, Santiago del Estero y Tucumán.

American Express¹⁹

Cuenta con una brigada de voluntarios activos que llevan el nombre de *Buenos Ciudadanos*. En la actualidad son 60 empleados que, con regularidad, visitan, llevan alimentos, cubren necesidades o realizan actividades de distinto tipo en beneficio de los internados en distintas instituciones. El dinero que utilizan para comprar comestibles y demás elementos proviene de la recolección de tickets de almuerzo donados por los diferentes departamentos de American Express. Por su parte, la empresa duplica el valor del monto reunido. Esta fundación también dona anualmente dinero para las instituciones en las que sus empleados

¹⁹ Fuente: <http://www.comunidar.org.ar/rseargentina.htm> (bajado en octubre 2007 y vigentes al 16-02-2009), publicados como Casos Prácticos en Argentina de RSE

realizan trabajos voluntarios. Esto es parte del programa Fondo Global de Voluntariado

BankBoston¹⁹

Las acciones de sus *Aguilas Solidarias*. El eje del programa institucional es cooperar con los más necesitados y además dedicar tiempo para compartir juegos y entretenimientos. Grupos de empleados se han sumado también al *Programa Crece*. Dicho programa consta de la promoción educativa y comunitaria que impulsa la entidad financiera en colegios de Villa Soldati.

Las *Aguilas solidarias* -565 empleados de todo el país- en un año y medio de existencia, entre otras acciones, remodelaron y pintaron doce escuelas en localidades del interior; desarrollaron una campaña de recolección de medicamentos destinados al Hospital de Reconquista, en Santa Fe. Dieron funciones de teatro infantil en hospitales; visitaron instituciones donde hay niños en situación de riesgo, y distribuyeron juguetes en hogares y hospitales de las localidades donde el banco tiene sucursal.

Chase Manhattan Bank¹⁹

A instancias de la casa matriz de Nueva York, comenzó siete años atrás a festejar *El Día del Voluntario*. Esta jornada está destinada a realizar tareas en instituciones que precisan ayuda. El Chase cuenta con aproximadamente 60 voluntarios que con su entusiasmo contagian a familiares, amigos y, desde el año 2000, a integrantes de otras empresas. En el país, los voluntarios acondicionaron una sala de lectura en el Jardín de Infantes N° 910 del barrio Los Tilos, de Pilar. Refaccionaron dormitorios de los chicos de la Asociación de la Niñez Desamparada. Donaron una máquina para producir pañales en el Hogar de Mujeres Golpeadas y repararon la sala de internación de la Casa Cuna.

Fundação Belgo-Mineira²⁰

El sistema permite que cada equipo de voluntarios decida con libertad sobre que área temática y público quiere actuar. En esta línea, un de los grupos de voluntarios escogió colocar su competencia en gestión de la calidad al servicio de capacitación de liderazgo de organizaciones sin fines de lucro, en cuanto un segundo equipo prefirió actuar directamente en la educación de niños y jóvenes un tercero optó por el camino de trabajar en sintonía con los proyectos apoyados por la Fundação Belgo-Mineira

Shell Chile²¹

Shell Group, es una de las pocas compañías en Chile en haber establecido un programa de voluntariado. El programa, "Manos Unidas", es iniciada y manejada por los empleados, animandolos a que trabajen en un proyecto específico

²⁰ Fuente: <http://www.comunidar.org.ar/rsebrasil1.htm> (bajado en octubre 2007 y vigentes al 16-02-2009), publicado como Casos Prácticos en Brasil de RSE

²¹ Fuente: <http://www.comunidar.org.ar/rsechile.htm> (bajado en octubre 2007 y vigentes al 16-02-2009), publicado como Casos Prácticos en Chile de RSE

Hasta la fecha, los empleados del shell han trabajado junto con los residentes locales para construir un jardín de niños, un campo multiusos para deportes y restaurar la plaza central de la comunidad

Algunas conclusiones sobre la RSE en la práctica

En el informe final de V CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (2008:8) se establece que impulsar las prácticas responsables a través de la cadena de valor puede ser un arma de doble filo. Por una parte, puede incentivar a pequeños proveedores a adoptar esas prácticas para acceder a mercados de empresas más grandes o inclusive a mercados de exportación. Pero por otra parte puede ser utilizado, consciente o inconscientemente, para discriminar a menores empresas que por su falta de conocimiento o no son capaces de alcanzar los estándares exigidos por los grandes compradores, de la misma manera que las buenas intenciones de promover prácticas laborales y medio-ambientales responsables en los tratados de libre comercio pueden dificultar las exportaciones de países en vías de desarrollo.

El mismo informe final, brinda algunas recomendaciones, entre las cuales podemos destacar:

- Presentar no solo las experiencias y opiniones de los altos ejecutivos de las empresas u organizaciones, también invitar a los empleados para conocer el impacto que ha tenido la RSE en sus vidas.
- Realizar trabajo de campo relacionado con la RSE, que se puedan ver las prácticas de RSE en la realidad.
- Darle seguimiento a lo que se esta planteando en esta conferencia para poder evaluar en la próxima actividad.
- Tratar de ampliar el tiempo para desarrollar la Conferencia y que permita una mayor retroalimentación entre ponentes y participantes.
- Permitir mayor interactividad en la Conferencia, que los participantes realicen preguntas directamente a los ponentes.

El interrogante de este capítulo sería *¿los planes y acciones de RSE llevados a cabo por las empresas hasta el presente, no se asemejan más a acción social, filantropía y peor aún a un uso indebido del marketing?*

LA R.S.E. Y LOS MEDIOS DE COMUNICACION

Es importante notar que en la mayor parte de las noticias aparecidas en los medios masivos de comunicación, el concepto de “Responsabilidad Social Empresario o Corporativo” no es tratado o explicitado. Se conforma un concepto implícito, contextualizado en una realidad parcial descripta en la nota periodística. Así, es común encontrar un titular como “La empresa NN y la RSE” y en el copete una descripción del accionar de la empresa y del problema específico al cuál va dirigido. Luego en el texto, hay una mayor explicación de lo mismo, pero sin

profundizar ni contextualizar adecuadamente²². Ello impide que la comunidad pueda utilizar la pieza periodística como elemento de análisis de la problemática y la identificación de programas y actores responsables de su solución. En general, el resultado es la no solución del problema en su totalidad y no hay mediciones que indiquen, al menos, el grado de avance en las soluciones parciales. En otros términos, el problema sigue o queda latente, a pesar del esfuerzo de la empresa.

Nótese, además, que la similitud de tratamiento o de exposición en las notas periodísticas, conforman una *convergencia discursiva*²³, definiendo sucesivos contextos catástrofes, en los cuales el mensaje implícito es la ausencia del Estado y su innecesariedad, lo que en extremo, conlleva a la negación del mismo. En términos socioeconómicos, el mensaje implícito afirma que el mercado es apto, y más eficiente, y por lo tanto puede (o debe) reemplazar al Estado²⁴.

Siguiendo a Van Dijk (1996:19), podemos afirmar que el conjunto de discursos permite conformar representaciones sociales, propias del grupo impulsor, que realicen óptimamente sus fines e intereses. Estas representaciones, en conjunción con otras (como el conocimiento y las actitudes socioculturales) influyen en el conocimiento específico y en las creencias de los individuos, usuarios del lenguaje.

Dependiendo de su posición, cada grupo seleccionará entre el repertorio de normas y valores sociales, propios de la cultura general, aquellos que realicen óptimamente sus fines e intereses y se servirán de estos valores como los componentes que edifican sus ideologías de grupo. (Van Dijk, 1996:19)

Las representaciones sociales son propias de los grupos, en la medida en que son compartidas por (las mentes de) los miembros de grupos sociales (Farr y Moscovici, 1984). Esto significa que es necesario disminuir la distancia entre estas cogniciones sociales y las cogniciones personales (tales como el conocimiento y las experiencias personales) que subyacen al texto y al habla individuales. A través de otras representaciones sociales, como el conocimiento y las actitudes socioculturales, las ideologías influyen también en el conocimiento específico y en las creencias de los individuos usuarios del lenguaje. Estas cogniciones personales representadas en modelos mentales de acontecimientos y situaciones concretos (incluyendo situaciones comunicativas), controlan

²² En general, las notas siguen los lineamientos del *contexto catástrofe*; es decir, centran la atención y circunscriben el problema fuertemente a las manifestaciones del mismo. Ejm, la adquisición de aparatología médica que permitirá evitar muertes.

²³ Hay *convergencia discursiva* cuando los textos construyen objetos y proponen modelos de interpretación y legitimación que poseen características similares, pertenecen a una misma formación discursiva y son todos producidos en un determinado lapso de tiempo (Vasilachis de Gialdino, 1997:32)

²⁴ Esa perspectiva es la que sustenta la normativa impositiva por la cual las empresas pueden destinar recursos que luego son descontados de sus obligaciones impositivas. A través de la publicidad de los actos empresariales, la sociedad se informa del accionar benéfico de las empresas y los montos que "aportan", cuando es la sociedad quien verdaderamente realiza los aportes y las empresas en una decisión unilateral deciden el destino de los recursos públicos.

a su vez al discurso, por ejemplo en el recuento de experiencias personales, o en la argumentación alrededor de las opiniones personales (Van Dijk, 1996:19).

En este somero análisis es necesario el cotejo con posiciones desde otros campos disciplinares. Así, por ejemplo, Sartori (1998: cap.2) nos indica que estamos inmersos en una sociedad de opiniones. Esta afirmación nos genera la duda básica ¿cómo se forman esas opiniones?. El mismo autor nos da la respuesta cuando afirma que las mismas se forman a través del cruce de informaciones recibidas, deliberadamente preparadas, por lo cual es fácil concluir sobre la inducción de las opiniones. Afirma que esta situación se agravó con la aparición de la televisión, que nos induce a reemplazar el acto de discurrir por el acto de ver. Interpretamos que el autor afirma que ya la retroalimentación no es un proceso de análisis, de encuentro de ideas, de compartir, de búsqueda conjunta de soluciones a problemas comunes. La retroalimentación se produce sólo por el ver, ya que el ojo cree lo que ve, siendo por lo tanto lo que se ve la autoridad cognitiva. Lo que se ve es real, verdadero, no importa si es parcial y haya manipulación.

Basamos la interpretación, también, en la afirmación de Sartori de que informar es proporcionar noticias, y en consecuencia no es conocimiento; aún cuando se transmita el llamado saber nocional, ello no significa entenderlas. Incluso comenta sobre algunas herramientas utilizadas para armar la "información": manipulación de estadísticas, entrevistas casuales y/o precocinadas, pseudos acontecimientos, excentricidades, ataques, agresividad, etc.

Y según la concepción de los no lugares de Augé, asociadas a las enseñanzas de Damasio cuando se impide el juego emotivo social, *¿podemos negar o desconocer que el discurso de la RSE, discurso ambivalente y sobretodo ambiguo, salta los lugares anclados en la memoria (que son los que permiten construir la identidad en la alteridad) para instalar un discurso de no lugares?*.

CONCLUSIONES

El propósito último del trabajo es el intento de contribuir a la discusión sobre si es conveniente, desde el ámbito académico, seguir abonando las teorías sobre R.S.E., basadas en el voluntarismo y, en general, individualismo de las empresas, que los hechos nos indican no han sido efectivas para transformar la realidad latinoamericana, ni siquiera paliar sus problemas fundamentales, a pesar de un contexto internacional favorable. La calidad de vida sólo mejoró para una minoría, el acceso a la educación, salud, trabajo digno, etc sigue inaccesible para una amplia franja poblacional, siendo los más afectados los jóvenes (con un sentido de anomia preocupante hoy y más aún en perspectiva), los no calificados y los pobres de siempre, clientela política apetecible sólo en períodos electorarios.

Basta repasar los Objetivos del Milenio, comprometidos a alcanzarse para el 2015, para comprobar la ineficacia del accionar público-privado:

1) erradicar la pobreza extrema y el hambre, 2) lograr la educación primaria universal, 3) promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer, 4) reducir la mortalidad infantil, 5) mejorar la salud materna, 6) combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades, 7) garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, y 8) fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

A su vez el Informe Progreso Económico Social 2008 (BID, 2009) establece "...una de las inquietudes más apremiantes que enfrentan los gobiernos en América Latina y el Caribe ..., una gran parte del intenso debate sobre las políticas económicas y sociales necesarias para lograr el crecimiento sostenible y equitativo gira en torno a la cuestión de la inclusión social. Este informe muestra que alcanzar la inclusión social demanda no solamente que se reparen las injusticias pasadas con transferencias de recursos y programas de acción afirmativa, sino también –lo que es más importante– que se cambie la forma en que se toman las decisiones, se asignan los recursos y se ejecutan las políticas...."

Gomez Fulao (2005:207), que reconoce explícitamente las disonancias entre teoría y praxis, propone que para enfrentar situaciones de corrupción, de violencia económica y las demás expuestas, es necesario reformar los hábitos de conducta en la actividad empresarial, más allá de los códigos éticos que usualmente son meras formalidades.

Para alcanzar el propósito de este ensayo, someramente hemos descrito las teorías sobre RSE, el pensamiento de empresarios, el escenario global y latinoamericano, la problemática de estos países, la construcción del saber colectivo y las acciones de RSE llevadas a cabo por las empresas y sus fundaciones.

Si como sostiene Elias (1990:157), a medida que las cadenas de acciones se hacen más numerosas, para los individuos entretejidos en esa red, se vuelven más imperceptibles las interdependencias de necesidades y capacidades, que finalmente es cada vez más difícil de distinguir cuál es el medio y cuál el fin, en este devenir de interrogantes sobre la RSE, nos surge si no se ha dado en ella esta confusión entre medio y fin. Desconcierto que también plantea ¿si es un medio, para cuál fin? y ¿si es un fin, entonces es un medio?

Si el propósito de la RSE es una mejora continua de la calidad de vida de la mayoría de la población (en la cual incluimos primariamente a los trabajadores de las empresas, muchos de los cuales prestan sus servicios mediante los llamados "contratos basuras" y pasantías que disfrazan la relación laboral, entre otros mecanismos que les impiden gozar plenamente de sus derechos, especialmente la cobertura de salud para él y su familia), entonces podemos admitir como conclusión que, luego de dos décadas, la RSE en América Latina **ha fracasado**. Por lo tanto, la administración, disciplina responsable de la efectividad de las organizaciones, debe asumir esta realidad y verdaderamente comenzar a cambiarla. Visualizamos dos caminos: continuar los lineamientos actuales (seguramente con los resultados conocidos) o buscar el replanteo total sobre el rol que las empresas deben asumir en una

realidad concreta que, insistimos, se caracteriza por la amplia exclusión y baja calidad de vida para la mayoría latinoamericana²⁵.

Estamos persuadidos de la necesidad de un planteamiento crítico sobre las teorías de RSE. En general, en los ámbitos académicos hay una orientación lineal favorable al enfoque actual. Estimamos que en América Latina, las cátedras que tengan la temática en sus contenidos, deberán plantear concretamente estas dos posiciones, hasta ahora antagónicas: la responsabilidad social como un accionar *voluntario* o el rol social basado en las *obligaciones* de un subsistema (la empresa) para el sistema mayor (su territorio, en la concepción de desarrollo local sistémico). Y, posiblemente, esta segunda alternativa nos lleve a otra/s superadora/s de ambas. Pero ella, debe generarse en el ámbito académico y del rol transformador que la universidad tiene (su razón de ser).

²⁵ Compartimos las propuestas y los avances teóricos (al que hemos tenido acceso) que instala el concepto de “ciudadanía empresaria” para superar al de RSE. Pero consideramos que en un escenario desinstitucionalizado, fragmentado, disociado, despolitizado y con un individualismo exacerbado, el término ciudadanía tiene, en América Latina, una connotación similar al de responsabilidad, basada en el voluntarismo. En nuestra región, creemos, que el término ciudadanía tiene un significado difuso, ambiguo e incluso con divergencia según los grupos que la utilizan. Además, la concepción de “ciudadanía empresarial” ya ha sido tomada por grupos empresarios (vgr. La Cámara de Comercio de EEUU en Argentina), que posiblemente, les permita la mutación de la RSE a la de ciudadanía empresaria, expresiones que seguirán cumpliendo la misma finalidad. En ese escenario nos parece más contundente el de rol social.

BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ, Héctor (2000); Principios de Administración; 2ª edición; Ediciones Eudecor; Córdoba

AUGE, Marc (1993); Los no lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad. Editorial Gedisa.

AUGE, Marc (2005); Hay que amar la tecnología y saber controlarla; reportaje de LA NACION, suplemento Cultura, del 22-junio

BARREIRO, María; Partnership: ¿Partenariado?; <http://ec.europa.eu/translation/bulletins/puntoycoma/52/pyc525.htm>

BAUMAN, Zygmunt (2006); Modernidad Líquida; Editorial FCE; 6ª reimpresión

BID (2007), Informe Progreso Económico Social 2006; <http://www.iadb.org/res/ipes/2006/chapter12.cfm?language=Sp&parid=7&itemlid=2>

BID (2008), Informe Progreso Económico Social 2006, en América Economía, “América Latina es la región con mayor desigualdad en el mundo”, 29-octubre-2007

BID (2009), Informe Progreso Económico Social 2008; <http://www.iadb.org/res/ipes/2008/preface.cfm?language=sp>

BOURDIEU, Pierre (2000); Intelectuales, política y poder; Ed. Eudeba; Buenos Aires

CORTINA, Adela; Ética de la empresa, no sólo responsabilidad social; en http://www.elpais.es/articulo/elpporopi/20050820elpepiopi_6/Tes

DAMASIO, Antonio (2006); Desarrollar las capacidades creadoras para el siglo 21; Mensaje de apertura de la Conferencia Mundial Sobre Educación Artística, organizada por UNESCO-Portugal, 6 al 9 de marzo. http://portal.unesco.org/culture/es/ev.php-URL_ID=2916&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

ELIAS, Norbert (1990); La sociedad de los individuos; Editorial Península; Barcelona.

ESSER, Klaus y otros (1994). Competitividad internacional de las empresas y políticas requeridas: competitividad sistémica. Instituto Alemán de Desarrollo. Berlín.

FUERTES, Flavio y otros (2004); “*Evaluando el Pacto Global en Argentina: perfil de las empresas adheridas*”; Documento de trabajo n° 01/04 producido por la Oficina del Pacto Global en Argentina; junio; disponible en

http://www.pactoglobal.org.ar/userfiles/file/Perfil_de_las_empresas_adheridas.pdf

GARRIGA, E y MELE, D (2004); *Corporate Social Responsibility Theories: mapping the territory (Responsabilidad Social Corporativa: un mapa del territorio)*; en Journal of Business Ethics n° 53:51-71, agosto

GIL ARUJA, Jaime (2007); entrevista realizada por el diario Cinco Días; http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Academia/Economia/qui-ere/llevar/RSC/Univesidad/cdsdi/20070521cdsdiemp_16/Tes/

GILLI, Juan J (2006); Responsabilidad Social; www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=5&Itemid=31

GOMEZ FULAO, Juan Carlos (2005); Tiempos de la economía, épocas de inequidad; Ediciones Cooperativas; 1ª edición. Buenos Aires.

HANDICAP INTERNACIONAL; Partenariado, Comprender nuestras colaboraciones para constituir mejor el partenariado; <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=1771441>
<http://www.handicap-international.de/fileadmin/redaktion/pdf/partenariat.es.pdf>

INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE), 2007; Boletín Electrónico n° 116; 30/octubre/2007; www.iarse.org

JUST, Joseph y otros (2000); *El partenariado como estrategia de trabajo social comunitario*; Cuadernos de Trabajo Social, UCM; 2000, 13:253-268

KLIKSBERG, Bernardo (2003). *Hacia una economía con rostro humano*. Ed. Fondo de Cultura Económica.

KLIKSBERG, Bernardo (2004). *Más ética, más desarrollo*. Ed. Temas.

KLIKSBERG, Bernardo (2009); *Hacia una gerencia social eficiente, algunas cuestiones claves*; bajado el 19/febrero/2009 del sitio http://www.iadb.org/Etica/documentos/kli_hacia.htm

MILOCCO, Gualberto (2008); *Globalización ¿existe?, Hacia las definiciones en el desarrollo local*; en Tecsis, Vol. 1 Número 3, enero; disponible <http://ideas.repec.org/a/erv/tecsis/y2008i35.html>

MILOCCO, G y FERREYRA, S (2008); *Hacia la producción en Marketing. La tensión entre producción y acreditación*; en Contribuciones a la Economía, agosto, <http://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2008i2008-081.html>

OLCESE, Aldo (2007); entrevista publicada el 17-05-07 en EPSocial, diario social digital de Europa Press, www.epsocial.es

OSZLAK, Oscar (1994); *Estado y Sociedad: las nuevas fronteras*, en Kliksberg, B (Compilador); *El rediseño del Estado, Una perspectiva internacional*; Ed. Fondo de Cultura Económica.

PFEFFER, Jeffrey (2000); *Nuevos rumbos en la teoría de la organización*; Ed. Oxford University Press México.

SARTORI, Giovanni (1998). *Homo Videns. La sociedad tele-dirigida*. Ed. Taurus.

TOURAINÉ, Alain (2006); *Sociedad y Globalidad*; en Cuadernos de Información y Comunicación, UCM; Madrid; Vol. 11

V CONFERENCIA GENERAL DEL EPISCOPADO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE (2007); Documento conclusivo de Aparecida (Brasil);

V CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (RSE) (2007); *Responsabilidad Compartida*; Anales; Ciudad de Guatemala, Guatemala; 9 - 11 de diciembre 2007;

V CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (2008); Responsabilidad Compartida; Informe de Evaluación, Primera Fase; Febrero de 2008

VAN DIJK, Teun A, 1996; *Análisis del discurso ideológico*; en Carta Abierta al Tiempo (Universidad Autónoma Metropolitana Mx), n° 6, octubre 1996

VASILACHIS DE GIALDINO, Irene, 1997; Discurso político y prensa escrita, La construcción de representaciones sociales; Ed. Gedisa;

VIDAL MARTÍNEZ, Isabel, 2002; *Reflexiones sobre la responsabilidad social como estrategia empresarial*; ponencia presentadas en las Jornadas “Responsabilidad Social. Balance Social: instrumento de gestión para la empresa social” organizadas por el Centro de Iniciativas de Economía Social (CIES); Madrid, 19 y 20 de junio de 2002.