

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Tesis Licenciatura en Trabajo Social

**La responsabilidad social empresaria en Uruguay :
¿sospechoso disfraz o eficaz paradigma? Un análisis de sus
implicancias como herramienta de impacto social**

Giuliana Caputto Ballesteros

Tutor: Jorge Bertullo

2010

Índice

Capítulo Primero

1.1-	Justificación de la temática.....	Pág. 4
1.2-	Objetivos y Metodología del Trabajo	
	Problema Eje.....	Pág. 6
	Objetivos.....	Pág. 6
	Marco Metodológico.....	Pág. 6
1.3-	Antecedentes.....	Pág. 10

Capítulo Segundo: *Presentación del tema y delimitación:*

La Responsabilidad Social Empresarial como concepto.

2.1-	Sobre la noción de RSE.....	Pág. 14
2.2-	Sobre la relación de la RSE con la idea de Filantropía.....	Pág. 19
2.3-	Sobre los impactos de las acciones de RSE en sociedad.....	Pág. 21
2.4-	RSE y Voluntariado.....	Pág. 25
2.5-	Una aproximación a la gestión en RSE.	
	Enfoques de aplicación de RSE.....	Pág. 26
2.6-	Sobre la RSE como herramienta aplicada; el aval de los organismos internacionales y su relación con las Políticas Públicas.....	Pág. 31

Capítulo Tercero: *Análisis*..... Pág. 37

3.1-	La noción de RSE; sus valores y estado de arte.	
	Fundamentación y medios para su aplicación.....	Pág. 38
3.2-	Qué se prioriza a la hora de definir una operación “exitosa”; acerca de la modalidad aplicada de RSE y su relación con la eficiencia de las actividades.....	Pág. 43
3.3-	Impactos declarados de la RSE en sociedad, entorno, recepción y retorno esperado.....	Pág. 49

3.4 - Relación de la RSE con PP.SS, organismos internacionales y trabajo “en red”	Pág. 53
3.5- RSE y las concepciones en torno a la “gestión de impactos” de las corporaciones.....	Pág. 58
3.6- Acerca de la comunicación y sustentabilidad del accionar. Relaciones y diferencias de la RSE con la Filantropía.	Pág. 62
Reflexiones Finales	Pág. 64
Bibliografía	Pág. 71
Anexos	Pág. 74

Capítulo Primero

1.1- Justificación de la temática

En primer lugar, es menester resaltar la idea del Trabajo Social como disciplina integral. En este sentido, se pretende rescatar el valor que la profesión aporta en el ámbito público y privado. No puede omitirse que la intervención de los y las licenciados/as en Trabajo Social ha ido creciendo paulatinamente en el ámbito público, y más lentamente en el privado. Es nuestra tarea develar y construir la forma y el contenido de su devenir histórico-global para el cambio. Tangencial a todo proceso de aprendizaje: *“...la conciencia del mundo, que hace posible la conciencia de mí, imposibilita la inmutabilidad del mundo. La conciencia del mundo y la conciencia de mí no me hacen un ser en el mundo, sino con el mundo y con los otros; un ser capaz de intervenir en el mundo y no solo adaptarse a él. ...”*¹.

La tarea de abarcar una temática desde la óptica del Trabajo Social surge de la proyección de una búsqueda del “nicho laboral” propio. Se considera que el campo de la RSE se abre como novedoso y aprovechable.

El examen de la ampliación del espacio de trabajo del licenciado en el área social se considera primordial para el desarrollo personal de los individuos que desarrollan dichas actividades. Pero también es desde esa apertura que se vislumbra la posibilidad de aportes teóricos innovadores y críticas renovadoras. La Responsabilidad Social Empresarial (de ahora en más RSE) como forma ya instituida en la sociedad resulta un lugar donde concentrar esfuerzos para aprehender y aportar como profesionales.

En la presente tesis se procurará una mirada que pretende trascender lo discursivo del quehacer de algunas empresas de nuestro país en lo referente a la RSE mediante el análisis de algunas concepciones al respecto.

La búsqueda de respuestas resulta imprescindible puesto que vivimos en una era donde impera una cultura de la satisfacción inmediata. Los medios de comunicación masiva incorporan el modus vivendi del consumo ilimitado y retroalimentan el hedonismo del nuevo “hombre libre”, que va más allá del

¹ Freire, P. 2002.

concepto de *homo economicus* y al cual “se le ha impuesto la libertad de elección”². Los científicos sociales ven –y corren–, entonces, el riesgo de que la cotidianeidad transcurra en un marco donde la velocidad vuelve a los acontecimientos casi incuestionables, o poco debatidos por pura practicidad. La vorágine nos lleva a ocuparnos únicamente de lo urgente, el tiempo apremia y la complejidad de los potenciales cambios requiere de preciados y escasos recursos.

Se asume una concepción amplia en lo que refiere a la RSE; se cree indispensable el análisis de lo que las organizaciones que aplican estas actividades dicen de sí mismos al respecto. Corresponderá, a su tiempo, evaluar posiciones acerca de si estas políticas empresariales asumen el accionar como *ser* integrado a los valores organizacionales o si su tendencia busca cumplir con el *deber ser* frente a la sociedad toda.

El presente trabajo busca la profundización en un tema “de moda” en los últimos tiempos. Se trata de un ítem presente en los noticieros y en muchos envases de productos consumidos diariamente por todos en la sociedad. Sin embargo, no siempre es visto como una expresión con más connotaciones que las aparentes. La propuesta es analizar lo que subyace detrás del término RSE, sus entretelones y sus distintos abordajes.

En síntesis, se considera que la realización de un estudio exploratorio que evalúe diferentes ejes contenidos en la acepción RSE podría officiar como estímulo a examinar el término; como posible nueva filantropía, como muestra de las tendencias sociales mundiales y como foco de atención y de tensión donde intervenir interdisciplinariamente.

² “... Todos los discursos, profanos o científicos, sobre el consumo, están articulados siguiendo esta secuencia que es la secuencia, mitológica, de un cuento: un Hombre “dotado” de necesidades que lo “llevan” hacia objetos que le “dan” satisfacción. Como, a pesar de todo, el hombre nunca está satisfecho (cosa que, por lo demás, se le reprocha), la misma historia vuelve a comenzar indefinidamente, con la evidencia difunta de las viejas fábulas. ... la cuestión del condicionamiento de las necesidades (mediante la publicidad, en particular) se transformó en el tema favorito del discurso sobre la sociedad del consumo. ... Resumiendo brevemente, diremos que el problema fundamental del capitalismo contemporáneo ya no es la contradicción entre “maximización de la ganancia” y “racionalización de la producción” ... sino entre una productividad virtualmente ilimitada ... y la necesidad de dar salida a los productos. ... Esto es lo que Galbraith llama el canal invertido ... la empresa de producción controla los comportamientos del mercado, dirige y modela las actitudes sociales y las necesidades. Es, o al menos tiende a ser, la dictadura total del orden de producción. ...”. Baudrillard, J., 2009. Págs 67-72.

1.2- Objetivos y Metodología del Trabajo.

Problema eje: ¿De qué forma se piensa y aplica la RSE en Uruguay?

Objetivos:

GENERAL:

Analizar –en el marco de un estudio exploratorio- la forma cómo se concibe la RSE y sus efectos/consecuencias, contribuyendo a su estudio como herramienta de impacto social en la gestión de las empresas en Uruguay.

Específicos:

- 1- Examinar los fundamentos que componen el concepto de RSE para las empresas y los sustentos que la diferencian de las acciones filantrópicas.
- 2- Reconocer tentativamente características diferenciales entre las empresas – dentro de sus ámbitos de incidencia- en relación a la concepción de la RSE, su entorno y retorno esperado.
- 3- Esbozar los tipos de relaciones implicadas entre la RSE y las Políticas Sociales y entre la RSE y los organismos internacionales para las empresas seleccionadas.

Marco metodológico

En el presente trabajo se plantearon previamente algunas áreas problema específicas a estudiar. La estrategia metodológica incluyó una revisión bibliográfica sumada a tres entrevistas que constituyeron el universo de estudio de esta monografía.

La revisión bibliográfica consistió en la búsqueda de documentos y libros de fuentes fidedignas –oficiales- y de actores o técnicos calificados que se refirieran a la RSE específicamente o bien que la utilizaran como eje referencial para estudios situacionales o “de caso”. De esta forma se obtuvo una noción acerca del qué y cómo de lo estudiado en RSE a nivel nacional e internacional. Se procuró ahondar en los temas citados en el marco teórico; que fueron

seleccionados en un principio a priori y que tras las sucesivas lecturas fueron delimitándose y tomando forma. También se consultó bibliografía para el esclarecimiento de conceptos o para comparar puntos de vista de los teóricos o instituciones. Se utilizó la web para investigar trabajos monográficos y ampliar la lectura de obras o artículos de determinados autores, así como para relevar información institucional. Fue elemental para erradicar dudas en todo momento. La revisión bibliográfica -que derivó en el Marco Teórico de la presente monografía- fundamenta el problema demarcado y los objetivos general y específicos, además de sustentar los ejes analíticos construidos.

Las tres situaciones constituyentes del universo de estudio se presentan como diferenciadas en el espectro de lo nacional; una empresa pública con una mayoría de sus capitales públicos, una empresa privada con capitales 49% nacionales y 51% extranjeros orientada al mercado nacional y a la exportación y por último una empresa privada con capitales extranjeros y extendida a nivel continental –multinacional- con ajustes adaptados a cada país donde se encuentra. Todas ellas aplican RSE en Uruguay.

Se trata de un abordaje cualitativo, donde prevalece la importancia de las experiencias como totalidades, pero en torno a temas comunes. Se trabajó con entrevistas cualitativas, no estructuradas. Sin llegar a ser notas “en profundidad”, se intentó captar los enfoques de cada entrevistado: “...*En completo contraste con la entrevista estructurada, las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas. Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas. ... Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. ... el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas. ...*”³. Para estos autores existen tres tipos de entrevistas en profundidad: las historias de vida, aquéllas orientadas a conocer hechos difíciles de observar

³ Taylor, S. J., y Bogdan, R., 1987.

directamente y por último, las que se enfocan en abarcar varios escenarios, personas o situaciones de forma amplia y en un lapso de tiempo relativamente breve. Las técnicas empleadas son similares en los tres casos; se establece un rapport (a modo de vínculo, acercamiento) y se procura el alcance de las miradas, conocimientos y experiencias de los entrevistados⁴. *“...Las entrevistas cualitativas, y particularmente las formas no estandarizadas, han sido utilizadas con provecho en la investigación politológica y sociológica de las élites. Élite en el sentido más convencional de individuos o grupos en posiciones encumbradas de la estructura social; o, coloquialmente, gente importante en determinadas instituciones u organizaciones. ...”*⁵.

La pauta general de encuesta⁶ es uniforme en cuanto a los puntos a indagar, sin embargo no hubo un planteamiento único. Estuvieron presentes como cuestiones centrales: la definición de RSE (valores involucrados), beneficios/intereses de/en asociaciones empresariales de referencia en la aplicación de RSE, posibles estímulos por parte del Estado/políticas sociales a elaborar propuestas en RSE, aportes/impactos en sociedad de las acciones de RSE, objetivos de la RSE y grado de cumplimiento fuera y dentro de las organizaciones, opinión acerca de las tendencias a futuro del concepto. Se procuró un diálogo fluido con profundizaciones y repreguntas particulares en cada caso, dependientes del clima alcanzado en cada encuentro. Fue primordial el énfasis determinado por cada entrevistado; se buscó explorar los puntos clave explicitados y subrayados por cada representante de las empresas elegidas. En esta línea, los puntos subrayados (y omitidos) por cada entrevistado se tomaron como indicadores a resaltar. Resultará un desafío discernir entre lo discursivo –el decir ser de cada organización– y el punto de vista particular de cada informante.

⁴ *Ibidem*, págs. 103 y 104.

⁵ Valles, M. S., 2007.

⁶ Ver Anexo nº1

Presentación de las entrevistas:

Todas las entrevistas citadas en esta monografía fueron realizadas en las oficinas de las respectivas empresas.

La primera organización (Empresa 1 – E1) nace en 1945 como empresa totalmente nacional y se presenta en el mercado actual como una exportadora de productos agrícolas. Hoy en día cuenta con capitales nacionales y extranjeros. Tanto las tierras cultivadas como plantas industriales y oficinas se sitúan en Uruguay, también se ha instalado una oficina en España.

El informante entrevistado es el señor B.C; encargado de la contaduría de la corporación y actual presidente de DERES Uruguay (Responsabilidad Social Empresarial).

La fecha de la entrevista fue el día 18 de mayo de 2009, a las 11:00 hs. Se prolongó durante aproximadamente dos horas en un clima de cordialidad. Tras la primera media hora de diálogo, B.C comenzó a explayarse en algunos puntos particulares; las circunstancias en las que inicia su trabajo promoviendo RSE (creación de DERES e implementación de RSE en la empresa donde trabaja desde hace 25 años), las mejorías que la RSE ha aportado a dicha empresa y la importancia de ese trabajo a nivel comunitario.

La segunda corporación a estudiar (Empresa 2 – E2) es una empresa íntegramente pública que obra en nuestro país desde 1931. Se enmarca en el rubro del procesamiento del petróleo y sus derivados.

En esta oportunidad se entrevistó al Lic. V.P; asesor de directorio de la organización y representante de la misma en la Asociación de Empresas de Petróleo y Gas de Latinoamérica y el Caribe (ARPEL).

La entrevista tuvo lugar en el edificio principal de la empresa el día 1º de Julio de 2009 a las 16:00 hs, extendiéndose la misma a la hora 17:20 aproximadamente. V.P reveló, durante la instancia, interesantes reflexiones personales, ejemplificó las nociones presentes en su discurso y fundamentó de forma valorable sus puntos de vista. Resaltó su visión acerca del rol de la empresa pública en la actual coyuntura socio-económica, haciendo referencia a las tendencias mundiales que incorporan acciones de Responsabilidad Social en todos los ámbitos institucionales.

La tercera y última empresa (Empresa 3 – E3) se sustenta con capitales extranjeros exclusivamente. Se trata de una multinacional con presencia en la gran mayoría de los países sudamericanos y centroamericanos, México, Marruecos y España (donde se erigen las oficinas centrales). Se especializa en el área de las telecomunicaciones y surge como marca reconocida en el mercado uruguayo (con el nombre actual) en 2004.

La entrevista se aplicó a la señora M.C, parte del staff de la empresa y coordinadora del programa de RSE que se aplica en Uruguay -con objetivos comunes en todos los países donde se halla la corporación (con excepción de España)-.

El encuentro se realizó el día 3 de Julio de 2009, a las 14:00 hs y transcurrió hasta las 15:15 hs. Dejando de lado mínimas interrupciones en el diálogo (a lugar porque nos encontrábamos en la oficina de la informante y en un horario laborable), la apertura de la entrevistada fue destacable. Como apunte de observación cabe resaltar –dado su discurso, su lenguaje corporal y su expresividad- un ferviente interés por comunicar el accionar de su organización en RSE, junto con un énfasis particular en los impactos en los sujetos-objetos del programa.

1.3- Antecedentes

Se resumirán en este apartado algunas investigaciones realizadas en nuestro país y en el exterior acerca de la RSE.

En el año 2007, el Departamento de Economía (DECON) de la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) de la Universidad de la República (UdelaR) realizó una investigación denominada “La Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay. La visión desde la opinión pública”, parte del Proyecto sobre RSE y financiada por la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) y la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE). Allí se aplicó el método de la encuesta. Luego de determinadas las definiciones espontáneas, se intenta homogeneizar qué se entiende por RSE: sería “...*el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados,*

clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde esta produce y/o vende sus productos o servicios”.

También se relevó que: “... Si bien casi una cuarta parte de los encuestados opina que el comportamiento de las empresas en Uruguay, en lo que respecta a responsabilidad social, es deficiente o malo (23,7%), 16,0% opina que es bueno o excelente, la comparación respecto a dos años atrás muestra que la población ha comenzado a notar un cambio positivo. Casi la mitad de los encuestados manifiesta que la RSE actual es mucho o algo mejor que dos años atrás (47,3%), mientras que sólo 8,3% dice que es mucho peor o peor. ...”⁷.

En lo que refiere a la opinión pública se desprenden de la investigación elaborada por el DECON-FCS (2007)⁸ algunos datos a considerar. Resultan útiles tanto para intuir los frutos de la construcción de un concepto como la RSE, como para comprender las opciones empresariales en cuanto a las orientaciones de su accionar.

Cuadro 1 - ¿Quién cree usted que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

	Los gobiernos	Las empresas	Ambos	NS/NC	Total
Apoyar proyectos comunitarios y de caridad	34,5	5,5	56,0	4,0	100
Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres	48,5	6,2	40,3	5,0	100
Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación	71,2	2,6	22,0	4,2	100
Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente	35,0	12,2	48,7	4,1	100
Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas	35,9	13,3	45,2	5,6	100

Nota: valores expresados en porcentajes.
Fuente: Piani, G., Ferre, Z. y otros, 2007.

La amplia mayoría del total de la población de la muestra se inclina a responsabilizar a los gobiernos de la tarea de resolver problemas sociales. En contraste, la amplia minoría sobre el mismo total cree que son las empresas las

⁷ Piani, G., Ferre, Z. y otros, 2007.

⁸ “La Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay. La visión desde la opinión pública”, parte del Proyecto sobre RSE y financiada por la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) y la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE).

que deberían hacerlo. Las mismas son escasamente vistas como supuestas responsables por sí solas de algún ámbito comunitario-social. Cerca de la mitad de la población opina que la conjunción empresa-gobierno debería hacerse cargo tanto de intervenciones comunitarias y filantrópicas, como de la protección del medio ambiente.

Sobre lo socialmente esperado de las empresas en general, François Vallaeyts afirma que la Responsabilidad Social Empresaria es una moda⁹. Observa que en una línea de tiempo trazada desde los años 70s hasta esta parte, personajes del mundo de la economía como Milton Friedman eran objeto de múltiples halagos (e incluso de la candidatura al Premio Nobel en Economía). Dicho cientista social defendía un paradigma¹⁰ que responsabilizaba a las empresas únicamente de aumentar la rentabilidad de sus propios accionistas; contribuyendo de este modo al desarrollo integral de la sociedad -a través de las dinámicas del mercado-¹¹ y tildando de irresponsable toda donación o expendio extra de dinero. Las empresas y sus directivas estarían obligados a desempeñarse en función de los accionistas y enfocarse sólo hacia la producción de beneficios bajo los principios que propone la ley: *“...existe una y solo una responsabilidad social para los negocios: usar sus recursos e involucrarse en actividades dirigidas a aumentar ganancias, mientras respete las reglas del juego, es decir, involucrarse en una abierta y libre competencia sin practicar actividades fraudulentas... porque el negocio del negocio es el negocio...”*¹².

Esta propuesta contrasta con la fotografía tomada por los investigadores uruguayos en nuestra sociedad; un pico de entre un 12% y un 13% de la población asevera que existen responsabilidades exclusivas de las empresas más allá de reproducir utilidades. De entre cinco propuestas referentes a lo social serían: no dañar el medioambiente e informar acerca de ello y de sus prácticas sociales al público en general. Es que nos encontramos ante un

⁹ F. Vallaeyts, s/d, p.2.

¹⁰ En el sentido de Kuhn, T. (en “La estructura de las revoluciones científicas”) como: *“... conjunto de prácticas que definen una disciplina científica durante un período específico de tiempo. ... Los modelos paradigmáticos son modelos metafísicos y epistemológicos, que proporcionan el “contexto” en que se forman los diferentes modelos teóricos y teorías de un nivel inferior, presentando las directrices generales de agrupamiento de las diferentes teorías. ...”*. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma>).

¹¹ Idea expresada por Milton Friedman en “The New York Times”, 13 de Setiembre de 1970.

¹² www.iadb.org/document.cfm?id=1337282

proceso donde sobrevienen nuevas ideas; muchas empresas se han percatado de lo importante de la práctica de RSE –tomada o no como estrategia-.

La Universidad Católica del Uruguay (UCU) lleva adelante, a su vez, un programa de Responsabilidad Social y Empresarial. Los objetivos del programa plantean un concepto en construcción y una necesidad de estudio de nuevas tendencias teóricas. Plantean las opciones del debate, el análisis y la difusión del asunto a nivel académico; explicitan la intención de estimular este tipo de prácticas en Uruguay (mejorables con el apoyo de nuevas investigaciones) y buscan promover el diálogo entre empresas, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y el Estado¹³: *“...En particular, para esta casa de estudios, en tanto institución católica, el tema se relaciona directamente con su misión, principios y valores. En este contexto, la Facultad de Ciencias Empresariales decidió crear este Programa, con la misión de contribuir a la construcción de conocimiento sobre la RSE, a efectos de nutrir sus actividades de investigación, docencia y extensión. ...”*¹⁴. He aquí, nuevamente, el interés por las repercusiones de la RSE en los diversos ángulos de la comunidad.

En el año 2005, se realizó en los Estados Unidos una encuesta¹⁵ comparable con la nacional que arrojó datos acerca de los efectos de la RSE en el comportamiento de los consumidores: *“...El 25% de los ciudadanos norteamericanos declaró que el desempeño de las empresas en términos de RSE era excelente o bueno. Una proporción importante de los ciudadanos toma en cuenta las acciones de RSE de las empresas en sus decisiones de inversión y consumo. ... Por último, los ciudadanos norteamericanos relacionan el concepto de RSE con el compromiso de la empresa hacia los empleados (27%) y hacia la comunidad (23%) aunque otros también lo identificaron con los productos (16%), el medio ambiente (12%) y la realización de caridad y donaciones (3%). ...”*¹⁶. Algunos casos de grandes empresas aparentemente sólidas que acabaron en bancarrota¹⁷ -revelando fraudes y reportes poco

¹³ Presentación del Programa de Responsabilidad Social y Empresarial – Universidad Católica del Uruguay. (<http://www.ucu.edu.uy/Home/Facultadesy%20Ireas/CienciasEmpresariales/Departamentos/CienciasdeAdministraci%C3%B3n/ProgramadeResponsabilidadSocialyEmpresarial/tabid/1447/Default.aspx>)

¹⁴ Ibidem.

¹⁵ “Rethinking Corporate Social Responsibility”. Fleishman-Hillard/ National Consumers League, USA 2005.

¹⁶ Piani, G., Ferre, Z. y otros, 2007.

¹⁷ Por ejemplo el caso Enron (productora de energía con sede en Houston, Texas, EE.UU. Empleó a más de 21.000 personas hasta el momento de su cierre en 2001). *“...Una serie de técnicas contables fraudulentas, apoyadas por su*

ajustados a la realidad- despertaron en los investigadores interesados en el fenómeno de la RSE nuevas interrogantes que derivaron en análisis que, con sentido crítico, colocaron la temática bajo la lupa.

Capítulo Segundo

Presentación del tema y delimitación: *La responsabilidad social empresarial como concepto*

2.1- Sobre la noción de RSE...

“La fuerza del cocodrilo, es el agua”¹⁸

No existe una única definición de RSE. Se trata de: *“...un concepto muy amplio, que puede decir mucho y nada concreto al mismo tiempo. Sin embargo, cualquiera sea la definición adoptada, todas coinciden en la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir, por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica. ...”¹⁹*. El origen histórico de la idea se da posteriormente a la caída del modelo de los Estados de Bienestar²⁰; con el Neoliberalismo²¹. Es en el marco de las nuevas políticas de *laissez faire*,

empresa auditora ... permitieron a esta empresa estar considerada como la séptima empresa de los Estados Unidos, y se esperaba que siguiera siendo empresa dominante en sus áreas de negocio. En lugar de ello, se convirtió en ese entonces en el más grande fraude empresarial de la historia y en el arquetipo de fraude empresarial planificado. ...” (<http://es.wikipedia.org/wiki/Enron>). Lo interesante del caso Enron radica en su creíble montaje, logrado por una red de complicidad; la publicación de impecables balances sociales y medioambientales, su relación óptima con los empleados, su política anti-corrupción. Tras el escándalo, algunas reflexiones sentaron antecedentes en la historia de la RSE. Dada la proximidad de la directiva empresarial de Enron con el cabildeo político, se planteó la interrogante acerca de la justa relación entre las corporaciones y el ámbito que centra las decisiones políticas. A su vez, se suscitaban nuevas exigencias en cuanto al control de veracidad de impactos de las acciones empresariales -y de la solidez de sus reportes-. Por supuesto que esto también insta a considerar en qué términos reales es que se concibe la RSE; más allá de lo visible desde el exterior. (Mallenbaker, Corporate Social Responsibility (<http://www.mallenbaker.net/csr/CSRfiles/enron.html>)).

¹⁸ Proverbio Bantú. Se entabla –en este caso- una relación entre las corporaciones y su entorno; las mismas reconocen (en sus discursos) a la RSE como medio de retribución a la sociedad consumidora por devenir el sustento que las proyecta en el tiempo.

¹⁹ Núñez, G., 2003

²⁰ “... el vertiginoso crecimiento de una economía multinacional global despojó a la democracia social de su principal recurso, esto es, de la habilidad para controlar lo que pasaba dentro de los límites de su economía nacional- Ello se puso de manifiesto en Francia, en 1980-82, con la caída del gobierno de Mitterrand. ...”. (Hobsbawm, E., 2000).

²¹ “... En América Latina el neoliberalismo ha significado también un comportamiento nuevo de la macroeconomía, supuestamente centrada en el sector exportador manufacturero, con reducción del mercado interno para controlar la

laissez passer donde cuadra la posibilidad fáctica de estas iniciativas -en un comienzo privadas-. Tras el alejamiento de la política económica del control estatal y encontrándose bajo normas liberales en cuanto a exportaciones e importaciones, las condiciones estaban dadas para la globalización de las cadenas de valor corporativas. Con la proliferación de empresas multinacionales en países con economías aún débiles -y dada la nueva masividad en los medios de comunicación- las situaciones socio-económicas extremas adquirieron notoriedad mundial. Los organismos internacionales buscan una “reforma” en el sistema global desde entonces²².

Según el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN)²³ el estímulo a la aplicación del recurso de la RSE de manera integral es ampliamente fundamentado²⁴. Se argumenta que existen vastas demostraciones empíricas que evidencian lo positivo de los efectos de la RSE –reflejado en lo tangible de los balances económicos empresariales de todos los sectores-: “...Las empresas se han percatado de que la RSE es un buen negocio, porque incrementa la productividad, contribuye a mejorar la competitividad y crea una

inflación, con un papel creciente de la inversión extranjera frente a las limitaciones del ahorro interno, pero hasta ahora se ha traducido en crecimientos débiles e inestables, déficit comercial y crisis financieras periódicas. ...” (de la Garza Toledo, E. 2001). Algunas características del neoliberalismo o liberalismo neoclásico son: políticas monetarias restrictivas, políticas fiscales restrictivas, liberalización (con ampliación de la participación de agentes en el mercado y el estímulo al aumento de la productividad, entre otras particularidades), privatización y desregulación. El caso del Uruguay actual se definirá como *híbrido*, por contar –entre otros elementos a estudiar- con semi-privatizaciones (Midaglia, C., Antía, F, p.153): “...Sin embargo, se evidencia un aumento sostenido en el nivel de intervención estatal en materia social, en particular, en algunas áreas o sectores como salud, trabajo y pobreza. Esta pauta más estatista –o en otros términos, de estatismo moderado- parece responder a las bases programáticas e ideológicas de la izquierda, que tiende a brindar soluciones públicas y colectivas a las problemáticas sociales. ...”. (Midaglia, C., Antía, F., 2007).

²² Jara, A., Spoerer, M. 2007 en www.fundacionhenrydunant.org

²³ Fundado en el año 1993 y enmarcado en el quehacer del Banco Interamericano de Desarrollo (BID): “... El BID—fundado en 1959 para apoyar el proceso de desarrollo económico y social en América Latina y el Caribe—es la principal fuente de financiamiento multilateral en la región. ... El BID presta recursos financieros y otorga donaciones. Con calificaciones triple-A el Banco toma empréstitos en mercados internacionales a tasas muy rentables, permitiéndole estructurar préstamos con tasas de interés competitivas para sus clientes en sus 26 países miembros prestatarios. ...”. (<http://www.iadb.org/aboutus/index.cfm?lang=es>).

²⁴ La recomendación es extensa y resulta aplicable al ámbito empresarial público, más allá de que la Misión del FOMIN haga mayor hincapié proporcional en los emprendimientos privados. Se trata de la primordial fuente de recursos no reembolsables de asistencia técnica para el desarrollo de micro y pequeñas empresas de América Latina y el Caribe. “... El FOMIN ha aprobado más de 1.000 proyectos, fundamentalmente donaciones, con más de 800 socios de la sociedad civil, del sector privado y de los gobiernos, creando así una comunidad de agentes de cambio que promueva la innovación dentro del sector privado y comparta las lecciones aprendidas. En su conjunto, estos esfuerzos están invirtiendo 2.200 millones de dólares en los 26 países en desarrollo del BID. ... El FOMIN ha financiado diversos montos entre menos de US\$100.000—para proyectos diseñados y administrados por algunas de las representaciones del BID/FOMIN de los países —y más de US\$2 millones para un solo proyecto. La media del financiamiento no reembolsable del FOMIN suele ser de US\$1,5 millones. ... Sobre un 70% de los recursos del FOMIN son no reembolsables y el resto se destina a inversiones. ... Para proyectos de asistencia técnica, cada agencia ejecutora es responsable de contribuciones de contrapartida entre un 30% y un 50% de la cantidad total del proyecto propuesto, dependiendo del tamaño y nivel de desarrollo del país en el que se va a ejecutar la propuesta. ...”. (<http://www.iadb.org/mif/faq.cfm?language=Spanish>).

*imagen positiva de la empresa a los ojos de los consumidores, los inversores y la comunidad en general. ...*²⁵.

Las distintas formas de aplicar RSE implican la búsqueda de: *“...un medio para fortalecer políticas económicas que permitan el desarrollo sustentable; fortalecimiento de las estrategias de competitividad; posicionamiento de las exportaciones en el mercado internacional; una forma de atraer inversores extranjeros; un nuevo enfoque para luchar contra la pobreza. ...*²⁶. Respaldo las acciones de RSE, Helio Mattar (representante de Cosméticos Natura, Brasil) explica: *“... si las empresas dependen de la comunidad y la inversiones que hace el Gobierno en educación, salud e infraestructura, tienen la obligación ética de retornar parte de lo que reciben ... Hay factores en el ambiente del trabajo empresarial que hacen de esto una necesidad, como la visibilidad. Cuando estás expuesto al público, consumidores e inversionistas, ya no importan sólo los productos; las relaciones en todos los ámbitos son juzgadas... ”*²⁷.

Vallaey menciona otros argumentos por los cuales las empresas aplican RSE -organizacionales, culturales, regionales-; *“...los Británicos tienden a percibir la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta de competitividad y rentabilidad. En Alemania, el enfoque es centrado en la comunidad y la ciudadanía corporativa, mientras que los franceses desconfían de ella y la perciben como una manipulación de la opinión pública*²⁸. *En Estados Unidos, parece ser la buena reputación de la empresa el motor de la RSE. ...*²⁹.

La RSE aparenta ser un mecanismo de adaptación a los nuevos desafíos de los tejidos sociales en los tiempos que corren. Deben añadirse las ya ineludibles señales de la Tierra, junto con los desequilibrios socio-políticos y las amenazas bélicas de nuestra actual coyuntura. A propósito, Björn Stigson – presidente del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sustentable (WBCSD)- acota: *“...The growing global population, much of it in so-called developing countries, and the attendant imperative of poverty alleviation, is*

²⁵ <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=844357>

²⁶ Piani, G., Ferre, Z. y otros, 2007

²⁷ Vallaey, F., s/d.

²⁸ Citado por F. Vallaey, s/d: Segal, Jean-Pierre. “Pluralité des lectures politiques de la responsabilité sociale de l’entreprise en Europe”. Documento de Trabajo. 2004. Citado en Wagenberg, Alan: “La narrativa de la Responsabilidad Social Empresarial”, documento de trabajo.

²⁹ Vallaey, F., s/d.

*putting added pressure on already seriously stretched natural resources. The need to balance all these seemingly contradictory concerns is both a huge and daunting challenge. ... responding to current challenges requires not confrontation, but collaboration between governments, business and civil society. This represents another fundamental way in which the times have a-changed. ...*³⁰

El FOMIN aclara que se trata de “... una visión sobre la empresa que concibe el respeto a los valores éticos, a las personas, a las comunidades y al medioambiente como una estrategia integral que incrementa el valor añadido y, por lo tanto, mejora la situación competitiva de la empresa. La RSE es algo más que una serie de actividades o iniciativas aisladas basadas en el mercadeo, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. Se trata más bien de un conjunto comprensivo de políticas, prácticas y programas que se incorporan a todas las operaciones y procesos de toma de decisión empresariales. ...”³¹

A la hora de buscar definiciones concretas, encontramos que:

Según la Asociación Business for Social Responsibility (BSR)³², la RSE es: “...lograr éxito comercial en formas que honren los valores éticos y respeto por la gente, comunidades, y el ambiente natural; abordando las expectativas legales, éticas, comerciales, y otras que la sociedad tiene de los negocios, y tomando decisiones que balanceen de modo justo las demandas de todos los grupos involucrados. ... La responsabilidad social empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa. ...”³³

³⁰ Stigson, B.: <http://president.wbcsd.org/2008/02/the-times-they.html#more>. Esp: “... La población global en crecimiento, mucha de ella en los llamados países en desarrollo, y lo imperativo del alivio de la pobreza, están agregando presión a los recursos naturales ya seriamente dañados. La necesidad de balancear todos estos asuntos aparentemente contradictorios es un desafío enorme y temible a la vez ... responder a los desafíos corrientes no requiere confrontación, sino colaboración entre gobiernos, el empresariado y la sociedad civil. Esto es otra forma fundamental de representar que los tiempos han cambiado. ...”

³¹ <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=844357>

³² La BSR emerge en 1992 para fomentar la aplicación en red global de determinadas nociones éticas en el ámbito empresarial; con el desarrollo de prácticas y políticas de negocio sustentables e incluyendo proyectos de investigación, consultoría y colaboración multisectorial. Hoy cuenta con 250 compañías miembros y 6 oficinas en Asia, Europa y Norte América. (<http://www.bsr.org>)

³³ <http://www.bsr.org>

Representantes del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)³⁴ acotan que se trata del: “...continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general. ...”³⁵

El Instituto Ethos³⁶ de Brasil la define como: “... a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. ...”³⁷

Para DERES-Uruguay³⁸ (Responsabilidad Social Empresaria): “...La RSE es una visión de negocios que incorpora a la gestión de la empresa, el respeto por: los valores y principios éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. ...”³⁹

Pueden subrayarse, en las definiciones mencionadas, algunos nodos de confluencia. Entre otros, se destacan: la incorporación -en forma voluntaria- de normas éticas en la visión comercial de las organizaciones; el cumplimiento con potenciales expectativas provenientes de las comunidades específicas respecto de los estándares de calidad de vida (incluyendo en esta expresión,

³⁴ La WBCSD es una asociación global –fundada en 1992, tras la Declaración de Río sobre el Medioambiente y el Desarrollo- de 200 compañías que asumen los asuntos empresariales junto con aquéllos concernientes al desarrollo sustentable. Se comparten conocimientos, experiencias y prácticas (incluyendo foros de debate). Se trabaja con gobiernos, organizaciones no gubernamentales e intergubernamentales: “Our mission is to provide business leadership as a catalyst for change toward sustainable development, and to support the business license to operate, innovate and grow in a world increasingly shaped by sustainable development issues.” (<http://www.wbcsd.org/templates/TemplateWBCSD5/layout.asp?type=p&MenuId=NjA&doOpen=1&ClickMenu=LeftMenu>).

³⁵ Citado por Flores, J., Ogliastrri, E., y otros (2007) de una publicación de Holme y Watts (“El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe” - World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)), 2000.

³⁶ El Insituto Ethos de Empresas y Responsabilidad es una organización sin fines de lucro Organización de la Sociedad Civil (OSC) creada en 1998 por un grupo de empresarios de la actividad privada. Se ha constituido como una referencia a nivel mundial; desarrolla proyectos junto con distintas organizaciones internacionales. Establece como Misión: “... mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável...”, (http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/31/o_instituto_ethos/o_instituto_ethos.aspx)

³⁷ http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx: “...forma de gestão definida a partir de la relación ética y transparente de la empresa con todos los grupos con los cuales ella está relacionada y por el establecimiento de objetivos empresariales compatibles con el desarrollo social sostenible, conservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y fomentando la reducción de las desigualdades sociales. ...”.

³⁸ Nuclea a 103 empresas socias y a 10 instituciones adheridas en Uruguay.

³⁹ http://www.deres.org.uy/home/rse_que_es.php

entre otros, al medio ambiente, la cultura, la familia y aspectos legales) denotando la “adaptabilidad” al entorno de las empresas; el reconocimiento del empleado, del proveedor y del consumidor como actores cuyos intereses deben ser considerados en las rutinas empresariales. Implica un trabajo para responder de forma conexas con las aspiraciones de todas las partes implicadas, rendir cuentas de las prácticas (afines a la Misión y Visión de la empresa) y conservarse transparente y confiable. Los grupos “beneficiados” por las acciones de RSE (*stakeholders*⁴⁰) serán instados a aportar en la búsqueda de soluciones y alternativas a los inconvenientes que se presenten y con ellos se mantendrán instancias de diálogo: “...las prácticas de RSE de una empresa incorporan criterios de selección y evaluación de sus proveedores, descartando aquellas empresas de la cadena productiva que por ejemplo utilizan trabajo infantil, trabajo forzado o prácticas depredadoras del medio ambiente. ... En el otro extremo de la cadena de valor, la responsabilidad con los clientes (y consumidores) hace referencia a la dimensión social del consumo. ... el compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor, y el conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios brindados son elementos de la RSE que afectan a los clientes y consumidores. ...”⁴¹.

2.2- Sobre la relación de la RSE con la idea de Filantropía...

*“Es el mejor de los buenos
quien sabe que en esta vida
todo es cuestión de medida:
un poco más, algo menos...”⁴².*

Varios autores han observado -en diversos documentos de empresas u organizaciones- cierta insistencia en la demarcación conceptual de la RSE frente a la noción de Filantropía (“amor a los humanos”). Es que ambas nociones estuvieron –o están- claramente emparentadas: “... La responsabilidad social del empresario es un tema presente en la región desde principios del siglo XX, aunque el vínculo tradicionalmente reconocido como la

⁴⁰ “... quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa...”. (Freeman, R.E, 1984)

⁴¹ Flores, J., Ogliastri, E., y otros, 2007.

⁴² Machado, A., 1992.

primera relación entre la empresa y la sociedad es la filantropía –una acción de caridad de la empresa hacia su comunidad-. ...”⁴³. Siguiendo un orden histórico-conceptual, la Filantropía como tal: “... tiene sus raíces desde la época pre-colonial, en la cual los pueblos indígenas se destacaban por su sentido de comunidad y solidaridad. Una vez llegaron los colonizadores, esta fue transformada y dictaminada por la caridad de la iglesia católica. ... Por eso, no resulta extraño que muchos de los centros latinoamericanos de RSE hayan sido fundados por empresarios católicos. ...”⁴⁴.

Profundizando en las delimitaciones, una publicación respaldada por el BID y la INCAE (Leadership for Sustainable Development) resalta dos ítems primordiales de diferenciación; el foco de atención en actividades sociales y ambientales -explícito e incorporado a la estrategia empresarial (involucrando a la RSE en la estructura de la compañía)- y la instauración paralela de distintos tipos de valor (económico⁴⁵ y social⁴⁶) en el proceso. Las acciones filantrópicas contrastan en este sentido, manteniéndose fuera de toda estrategia financiera o de negocios y pudiendo aportar en la producción de valor, pero no de carácter económico⁴⁷. La diferencia está en la concepción del término Ética; la Filantropía la concibe en su acepción tradicional, ocupándose de la “buena voluntad” de quien manifiesta determinadas actitudes con determinado fin, en cambio la RSE asume una postura donde la intención no deviene el eje. Se trata de una ética de la acción, orgánica, e incluye la conciencia de la responsabilidad por las consecuencias de dichas acciones en el presente y en el futuro. Intenta trascender la relación medios-fines; los objetivos precisos y “buenos”, realizados de manera unidireccional: “... abarca al campo de todos los efectos colaterales y retroacciones posibles generados por la acción, que ésta tenga como propósito explícito producir estos efectos, o que los descubra casualmente una vez realizada (será buena una acción cuyos efectos en su determinado campo producirá retroacciones positivas para el campo). ... La

⁴³ Correa, M. E.; Flynn, S. y Amit, A., 2004.

⁴⁴ Wagenberg, A., 2006.

⁴⁵ Valor económico, definición del Social Enterprise Knowledge Network (SEKN): “... aquel cuyos beneficios pueden ser capturados y remunerados libremente por sus receptores, con un precio que excede su costo de producción. ...” (Austin, J., Gutiérrez, R. y otros., 2006).

⁴⁶ El valor social como: “... la búsqueda del progreso social, mediante la eliminación de barreras que dificultan la inclusión, la ayuda a aquellos temporalmente debilitados o que carecen de voz propia y la mitigación de efectos secundarios indeseables de la actividad económica. ...”. (Austin, J., Gutiérrez, R. y otros., 2006)

⁴⁷ Flores, J., Ogliastrí, E., y otros (2007), p. 16 y 17.

*Responsabilidad Social parte de una visión sistémica y holística del entorno del agente. La intencionalidad unívoca del agente voluntario se diluye ahí en un sistema complejo de retroacciones múltiples, de impactos en cadena, que se trata de gestionar más que de querer realizar o controlar. ...*⁴⁸. Es la forma en que se concibe una organización a sí misma (y a sus operaciones) y en función de qué, la gran diferencia entre RSE y filantropía. El concepto de RSE trasciende el valor común de apoyar el “Bien”, incluyendo una mirada “a los costados”; al ambiente que rodea y contiene a las propias bases de una empresa⁴⁹. Según algunos autores, dada su raíz moral, la RSE debería ser voluntaria pero no realizarse de modo discrecional; debe coherencia a la ética⁵⁰. Es por esta razón que el reduccionismo de las donaciones sin seguimientos -vinculadas a una visión paternalista y filantrópica de responsabilidad- no suele asociarse con aportes esperables, efectivos o sustentables en el tiempo desde la visión de la sociedad: “... *La RSC motiva a las compañías a descubrir formas innovadoras de vincularse solidariamente con las comunidades, tales como la adquisición directa de materiales y servicios disponibles en el medio, el subcontrato laboral y otras prácticas que coadyuven al bienestar económico y social de las comunidades vecinas. Asimismo se sugiere sustituir las donaciones en dinero por aportes en especie o en servicios, apoyo a proyectos específicos y vinculación de los empleados mediante trabajo voluntario a los procesos de la comunidad. ...*”⁵¹.

2.3- Sobre los impactos de las acciones de RSE en sociedad...

*“... No es seguro en absoluto que la pureza de los medios consiga los fines deseados, ni que su impureza sea necesariamente nefasta....”*⁵².

El concepto de globalización no sólo abarca el terreno de las comunicaciones y telecomunicaciones, ni la velocidad de lo transferible, ni la transformación del espacio-tiempo, ni la generación de nuevas necesidades de consumo, ni la tendencia a la unificación de los intereses y de las

⁴⁸ F. Vallaey, s/d.

⁴⁹ F. Vallaey, s/d. Págs. 6, 7.

⁵⁰ Argandoña, A. 2007, pág 22.

⁵¹ Correa, M. E.; Flynn, S. y Amit, A., 2004.

⁵² Morin, E., 1995-2005.

identidades. El cambio es permanente y permanece por doquier; implica lo comercial, lo social, lo político, lo ambiental. En este contexto, las corporaciones empresariales no escapan al movimiento. La visibilidad que adquieren los grandes “baches” del sistema hace que no puedan ser obviados por nadie -mucho menos por organizaciones cuyos movimientos financieros pueden superar la suma del PBI de múltiples países juntos⁵³-. Los llamados a la solidaridad ante desastres y las evidentes desavenencias de grandes sectores de la población mundial devienen contrastes que exigen una adaptación, un nuevo tratado de ética afín con el entorno. La solidaridad se vuelve, entonces, un hito condicionante a incluir en las estrategias del negocio para mantener la competitividad.

Correa explica que imperan elementos comunes que sostienen este “nuevo paradigma”: la toma de conciencia de lo importante del rol de la empresa en referencia con lo social, el control y la gestión de las repercusiones de las decisiones en toda la cadena de valor de la empresa y la cuestión y el intercambio con los involucrados. Se refiere en primer lugar a la identificación de las instituciones con un papel que es capaz de trascender lo financiero y lo caritativo. Luego a comprender que su responsabilidad no se limita a los efectos de su propio accionar, sino que se extiende desde sus proveedores hasta las consecuencias del uso del producto por parte del consumidor final. Por último, las nuevas exigencias, preocupaciones e intereses de cada grupo de estos últimos dibujan una delimitación en las áreas donde se espera cierta intervención voluntaria de las organizaciones empresariales; el feedback con quienes eligen los productos o servicios determina el mapa de estas especificidades⁵⁴.

Pero, en los hechos, no existe la posibilidad de imputar jurídicamente a un sujeto a raíz de las intenciones de su accionar voluntario, como sucede con la ética tradicional. Éste deviene socialmente responsable (y éticamente cuestionable) por las derivaciones de su marketing (promoción de estereotipos, asociaciones simbólicas en publicidades, por ejemplo), lo cual puede llevar incluso al rechazo de cierto tipo de consumidor. La ética que la compete, la

⁵³ F. Vallacys, s/d., p.3.

⁵⁴ Correa, M. E.; Flynn, S. y Amit, A. (2004), p.16.

transforma en un ente pro-activo involucrado en una serie de hechos concatenados. Edgar Morin aporta una plataforma conceptual en este marco; reclama una visión integral y compleja de las interacciones humanas: *“...Por lo que se refiere a las incertidumbres de la acción, dependen en primer lugar de la ecología de la acción. La ecología de la acción nos enseña que cualquier acción escapa, cada vez más, de la voluntad de su autor, entrando en el juego de las intro-retro-acciones del medio donde interviene. La acción corre así el riesgo, no sólo del fracaso, sino de la desviación o la perversión de su sentido inicial, e incluso puede volverse contra sus iniciadores. Ciertamente es posible considerar o calcular los efectos a corto plazo de una acción, pero sus efectos a largo plazo son impredecibles. ...”*⁵⁵. Las expectativas de las empresas con fines de lucro están depositadas en sus productos y o servicios, son explícitas y planeadas (son endógenas). Sus consecuencias (sociales, económicas o ambientales) escapan a su entera vigilancia; son exógenas⁵⁶. En el caso de un spot publicitario, un producto final que acarrea con cierta violencia simbólica⁵⁷ fue pensado en sus inicios, probablemente, con la intención de que el consumidor asocie ideas de lo “correcto” o lo “deseable” con el producto a la venta. Del análisis del consumidor responsable (que emite juicios y responsabiliza, esperando responsabilidad) derivan conclusiones referentes, entre otras, a la reafirmación de estereotipos o a la discriminación física o de género. Podrían encontrarse más ejemplos en las acciones específicamente etiquetadas como de RSE: *“...es casi inevitable que algunos medios innobles, al servicio de fines nobles, los perviertan y acaben por sustituir los fines, pero también es posible que acciones perversas consigan, precisamente por las reacciones que provocan, felices resultados. ...”*⁵⁸. Las acciones y las decisiones planificadas, la medición de los alcances de las ambiciones de las propuestas, la conciencia de un entorno cambiante, la habilidad de adaptarse a él “sobre la marcha” y la concepción de un “Plan B” resultan buenas artimañas

⁵⁵ Morin, E., 1995-2005.

⁵⁶ F. Vallaeys, s/d. Págs. 9 y 10.

⁵⁷ Concepto manejado por Bourdieu, P. y Passeron, J.C., (“La Reproducción”, 2001): *“...en ciencias sociales se utiliza para describir las formas de violencia no ejercidas directamente mediante la fuerza física, sino a través de la imposición por parte de los sujetos dominantes a los sujetos dominados de una visión del mundo, de los roles sociales, de las categorías cognitivas y de las estructuras mentales. ...”*. (http://es.wikipedia.org/wiki/Violencia_simb%C3%B3lica).

⁵⁸ Morin, E., 1995-2005.

ante la cognición de la inexistencia del sumo control de los episodios mejor proyectados en la vida empresarial⁵⁹.

Sin embargo, existen organizaciones que efectúan duras críticas tanto a los impactos de la RSE en sociedad como a sus registros de sostenibilidad y rendición de cuentas. Christian Aid es una organización: “... *that insists the world can and must be swiftly changed to one where everyone can live a full life, free from poverty. We provide urgent, practical and effective assistance where need is great, tackling the effects of poverty as well as its root causes.*”⁶⁰. En una de sus publicaciones de carácter investigativo⁶¹ manifiesta que, fuera de los ámbitos empresariales y de inversión de los sectores públicos o privados, la RSE es un concepto poco conocido por la población en general (afirmación que respalda los datos recabados por DECON-FCS y citados en Antecedentes) o vagamente asociado a “cosas buenas”. Christian Aid vincula a la RSE con el accionar de una gran industria que, como tal, exalta sus compromisos éticos e intervenciones en comunidad públicamente: “...*It sounds and looks like a modern version of selfless philanthropy and no doubt in many individual cases is motivated by a genuine wish to help and has led to some benefits. The problem is that companies frequently use such initiatives to defend operations or ways of working which come in for public criticism. ...*”⁶². Sin pronunciarse fehacientemente en contra de la acción empresarial responsable (y detallando su forma de realizar buenas prácticas y rendición de cuentas, accountability), la organización aclara que lo criticable es lo inalcanzable –y falso- de las promesas emitidas; se trata de una respuesta inadecuada a los demoledores impactos que las multinacionales causan en el planeta y su gente. Acusan a la globalización de actuar como una “máscara”

⁵⁹ Morin, E., 1995-2005, pág 109.

⁶⁰ Traducción propia: “... *que insiste en que el mundo debe ser rápidamente cambiado por uno donde todos puedan vivir una vida plena, libre de pobreza. Proveemos asistencia urgente, práctica y efectiva donde la necesidad es grande, aparejando los efectos de la pobreza, así como sus causas más radicales.*” Christian Aid (Ayuda Cristiana) nace en la década del 40 en Inglaterra, intentando apuntalar las secuelas de la Segunda Guerra Mundial. “Christian Reconstruction in Europe” se convirtió en un departamento del Concilio Británico de Iglesias, luego renombrado como Departamento Inter eclesiástico de Servicio de Ayuda y Refugio. (<http://www.christianaid.org.uk/aboutus/who/index.aspx>)

⁶¹ “*Behind the Mask: The real face of corporate social responsibility*”. En este trabajo Christian Aid denuncia tres casos que considera abusivos y que involucran directamente la acción de RSE: Shell en el delta del río Níger, British American Tobacco (BAT) en Kenia y Coca-Cola en India.

⁶² Traducción propia: “... *Suena y aparenta como una versión moderna de filantropía desinteresada, y no hay duda de que en muchos casos individuales sea motivada por un deseo genuino de ayudar y que esto haya traído algunos beneficios. El problema es que las compañías frecuentemente usan estas iniciativas para defender operaciones o modos de trabajo que disparan la crítica pública. ...*”. (Christian Aid, s/d).

que cubre literalmente esos efectos: “...*Those who suffer the most as a result are the poor and vulnerable people in developing countries and the environments in which they live. ...*”⁶³.

2.4- RSE y Voluntariado...

“... *¿Quién conoce los misterios de la voluntad, con su vigor?...*”⁶⁴.

La correspondencia que una organización empresarial establece con la comunidad en lo que refiere a la responsabilidad puede verse reflejada en su forma de gerenciar y en sus pautas de desarrollo e involucramiento: “...*Por medio del apoyo de organizaciones e instituciones locales, de financiación de la acción social y del voluntariado social de los colaboradores, que van más allá de la filantropía corporativa, la empresa puede fomentar el desarrollo social y económico de la comunidad que, por su vez, despierta un sentimiento de beneficios mutuos en la población local. ...*”⁶⁵. He aquí un punto común entre las compañías multinacionales –y también nacionales o locales- y Christian Aid u otras instituciones religiosas; la promoción y utilización del trabajo voluntario valorada, aparentemente, con una connotación positiva.

El voluntariado podría definirse intuitivamente como trabajo no remunerado, con un valor análogo al mismo en los hechos y con un plus referido a una dedicación motivada por lo vocacional y/o por lo específico o funcional del resultado. Una definición más particular de voluntariado corporativo, por la Fundación Points of Light, dice que nos encontramos ante: “...*cualquier medio formal u organizado utilizado por una compañía para animar y apoyar a sus empleados y jubilados a ofrecer voluntariamente su tiempo y habilidades al servicio de su comunidad. ...*”⁶⁶. Esta práctica deviene, entonces, en un componente sustancial a la hora de garantizar éxitos empresariales, demostrando compromiso con la sociedad y el entorno todo. El voluntariado es

⁶³ Traducción propia: “...Los que sufren más como resultado son las personas pobres y vulnerables residentes en los países en vías de desarrollo junto con los ambientes donde habitan. ...”. (Ibidem).

⁶⁴ Fragmento de reflexión de Joseth Glanvill, en Allan Poe, E., s/d.

⁶⁵ Flores, J., Ogliastrí, E., y otros (2007)

⁶⁶ www.deres.org.uy/.../Guia_de_Voluntariado_Corporativo_AccionRSE.pdf (Acción RSE; Guía del Voluntariado Corporativo, 2004)

tomado como una parte vital de los planes o programas de inversión social de dichas organizaciones; complementaria de las tradicionales donaciones de recursos financieros o de equipos. Es un camino estratégico que aporta valor para la compañía, sus funcionarios y la comunidad circundante⁶⁷: *“...se considera que una meta satisfactoria en este ámbito, sería contar con un 10% de los funcionarios de las empresas participando en programas de voluntariado; involucrándose por libre y espontánea voluntad, de manera eventual o constante, o realizando actividades relacionadas con sus habilidades específicas o actividades completamente distintas a éstas. ...”*⁶⁸.

Por su parte también en el ámbito político nacional y contemporáneo encontramos estímulos al desarrollo del trabajo voluntario, en el marco de varias ideologías y con diversos fines: *“...Topolansky habló del voluntariado para el plan de vivienda que el gobierno de Mujica pretende llevar adelante y después lo extendió a “cualquier tipo de voluntariado”. ...”*⁶⁹.

2.5- Una aproximación a la gestión en RSE. Enfoques de aplicación de RSE...

*“Para ser un miembro inmaculado de un rebaño de ovejas, uno debe, sobre todas las cosas, primero ser una oveja.”*⁷⁰

Según Vallaeys: *“...Los aspectos de relaciones laborales positivas, buenas relaciones con la comunidad y filantropía, no son nada nuevo en la historia de las organizaciones. Pero sí lo son: la responsabilidad con la cadena de negocios, el enfoque medioambiental global, la ética en los negocios como tema de gestión y la bolsa de valores éticos, el marketing responsable, el comercio justo y el consumidor consciente, la estandarización de los sistemas de gestión de calidad a nivel mundial, el reporte de sostenibilidad, la consideración de los impactos globales, la cultura del diálogo con las partes*

⁶⁷ Para las empresas: mejora la reputación institucional, identifica a los empleados con la firma, genera sentimientos de orgullo y contribuye a mejorar el clima laboral. Para los empleados/voluntarios: eleva su desarrollo integral, estimula la solidaridad y eleva su moral, mejora sus habilidades en el trabajo. Para la comunidad: expande la base de voluntariado local, propone una opción de vida menos individualista en sociedad, fomenta la inversión de otros grupos en objetivos sociales y es efectivo minimizando diferencias entre clases sociales. (Ibídem, pág. 7, 8).

⁶⁸ Ibídem.

⁶⁹ Observa.com.uy, 7 de marzo de 2010. <http://www.observa.com.uy/MasLeidas/nota.aspx?id=93933>

⁷⁰ Einstein, A.

*interesadas (stakeholders), etc. es decir todos los temas privilegiados de la Responsabilidad Social concebida como enfoque de gestión. ...*⁷¹. La ética que atañe a la RSE lleva a las organizaciones a considerarse orientadas a la Gestión de Impactos, dado que se procura una contextualización en medio de las inter-retro-acciones permanentemente presentes: *“...Para lo cual es imprescindible: Realizar reportes diagnósticos regulares de la organización con determinados indicadores para detectar los efectos no deseables de ésta en la trama compleja de la “ecología de sus acciones”. Aquí nace la famosa noción de Reporte de Sostenibilidad... Lo que nos conduce a: Asociar todas las partes afectadas... Asociarse también con otras organizaciones... Definir normas y estándares de gran difusión...”*⁷². Más allá de que existan corporaciones que intenten establecer pautas de seguimiento, con confección de reportes periódicos y Reportes de Sostenibilidad: *“... La confianza hacia la comunidad corporativa respecto a su responsabilidad más amplia, la que se relaciona con la sociedad y el ambiente, continúa siendo baja; y eso también ocurre con el impacto de sus prácticas. ...”*⁷³. The Institute of social and ethical accountability (AccountAbility)⁷⁴ indica que las áreas gerenciales no suelen utilizar al cien por ciento el potencial de éstos documentos de elaboración propia -sobre todo a la hora de dibujar sus líneas de acción futuras- perdiendo así una posibilidad de “ganar puntos” en verosimilitud frente a la comunidad, a quien se le debe rendir cuentas formalmente de algunos hechos institucionales (accountability) en el marco de la ética empresarial esperada⁷⁵.

Una derivación clave del contar con las inter-retro-acciones -más allá de aspirar a una cadena de valor y de mantener registros- se encuentra la cimentación de

⁷¹ F. Vallaey, s/d.

⁷² *Ibidem*.

⁷³ AccountAbility Series, www.accountability.org.uk

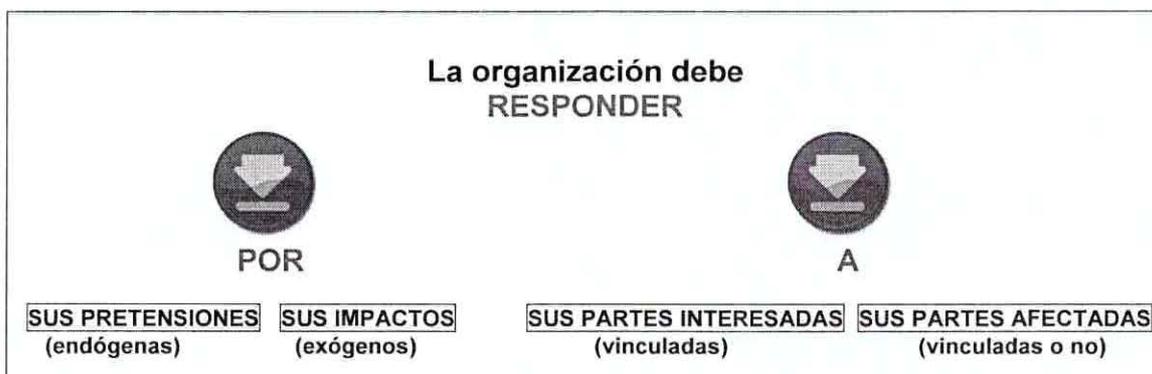
<http://www.accountability21.net/uploadedFiles/Resources/AA1000%20traduccion%20marzo%202006.pdf>, pág.3.

⁷⁴ Establece un Estándar de Responsabilidad (aseguramiento): AA1000; *“...de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. ...”*. Entre los 80 miembros que figuran públicamente se encuentran: Coca-Cola, Shell, Nike, Itaú, General Motors y Microsoft. Su misión: *“...promocionar la responsabilidad en pro del desarrollo sostenible. Como instituto profesional líder en el ámbito internacional, provee de instrumentos y estándares efectivos para el aseguramiento y la responsabilidad empresarial; ofrece desarrollo y certificación profesionales; y realiza investigaciones de primera línea. AccountAbility ha adoptado un modelo innovador de gobernabilidad que, al incluir a las diferentes partes interesadas, permite la participación directa de miembros individuales y corporativos del mundo empresarial, o de organizaciones de la sociedad civil y del sector público de diferentes países en todos los continentes.”*

(<http://www.accountability21.net/uploadedFiles/Resources/AA1000%20traduccion%20marzo%202006.pdf>)

⁷⁵ *Ibidem*.

una red de organizaciones y de actores sociales responsables y dispuestos a concientizarse de los elementos a mejorar (a través de indicadores, por ejemplo). Los fines comunes vuelven sustentable la propia conjunción y expanden el alcance de metas⁷⁶ –lo que contrasta con la clásica idea de lo imprevisible de la globalización–: *“...Estos estándares comunes permiten finalmente el reconocimiento y la difusión universal de los deberes de las organizaciones en el gran público, así como la comunicación rápida de sus faltas éticas, a fin de informar y educar a los usuarios en su necesaria tarea de vigilancia ciudadana. ... Es en base a esta definición precisa y exigente del término “Responsabilidad”, apoyada en una gestión transparente y participativa, o mejor aun “dialógica”, de la organización, que se podrá constituir el tejido de confianza que necesitamos para superar las legítimas sospechas acerca de la moda de la Responsabilidad Social como fachada cosmética. ...”*⁷⁷. Se trata del cómo involucrarse en sociedad, de establecer relaciones que denoten estrategias de asimilación y comprensión global.



Fuente: Vallaeys, F. s/d.

Garriga y Melé realizan una tipología⁷⁸ de teorías acerca de la RSE;

Las teorías o *enfoques instrumentales*: En este grupo se encuentran aquéllas empresas que apuestan a la maximización del lucro mediante las actividades de RSE. Incluye estrategias para lograr ventajas competitivas y la

⁷⁶ Vallaeys habla de la “buena ciudadanía corporativa global”.

⁷⁷ F. Vallaeys, s/d.

⁷⁸ Tomada de Flores, J., Ogliastri, E., y otros (2007), págs. 12, 13, 14.

creación de una imagen pública “benevolente” que atraiga a nuevos consumidores. Dentro de las estrategias se diferencian, a su vez, tres enfoques:

- Inversiones sociales en un entorno competitivo; visualiza a la RSE como creadora de valor social, mejorando así el contexto en el que compiten.
- Enfoque basado en los recursos naturales: refiere a la potenciación de resultados mejorando la interrelación de los recursos humanos, organizativos y físicos en el transcurso del tiempo y en las rutinas estratégicas (gracias a las cuales las directivas defienden dichos recursos durante el lapso donde se mantengan actuales, luego será cuestión de probar adaptaciones).
- Estrategias para la base de la pirámide económica (sectores con bajos recursos socio-económicos): proponen una serie de productos y servicios alternativos en capacidades y condiciones, de bajo costo y con una categorización acorde con los estratos económicos “bajos” de la sociedad. Este tipo de ideas se ven, en la actualidad, como una oportunidad de innovación en el mercado.

Las teorías o *enfoques políticos*: Realzan la importancia de los vínculos entre las compañías y la sociedad. Desprenden de allí la conciencia del empleo responsable del poder empresarial en el ámbito político. Existen tres corrientes a mencionar:

- El constitucionalismo corporativo: parte de la premisa de que una organización empresarial es una institución social que acarrea, como tal, el deber de medir cómo ejerce el poder que maneja, que le es conferido. Está aprehendida a la “ecuación del poder social” y “la ley de hierro de la responsabilidad”; la responsabilidad social del empresario nace de su poder social y éste debe ser utilizado con responsabilidad, de lo contrario está condenado a desaparecer.
- La teoría del contrato social integrador: considera que la RSE es avalada por todos los miembros racionales de una sociedad, quienes implícitamente “firman” un contrato. En un nivel macro social teórico, el mismo deviene una hiper-norma que regula a todos los contratos de menor caudal, en un nivel micro social real se trataría de campos más restringidos –como diversas comunidades locales-.

- La ciudadanía corporativa: el origen de este término lo coloca como antesala del concepto de RSE. Peter Drucker (a partir de un estudio en la General Motors) puso énfasis en ideas como la multidimensionalidad en la visión empresarial (económica, social y política) y la inversión en capital social. Se esboza la evolución desde la “administración por costos” a una “administración por objetivos” y se promueve un enfoque de valor⁷⁹.

Las teorías o *enfoques integradores*: Sondean la capacidad de la empresa en base a sus habilidades de captación, comprensión y adaptabilidad a las demandas de la sociedad que las acoge. Implica la medición de la comunicación entre la compañía y la comunidad y la aceptación de cierta dependencia de la organización frente a la legitimación social. Abarca:

- El enfoque de gestión de asuntos sociales: estudia el cómo de la interpretación, análisis, evaluación y respuesta de los asuntos sociales que puedan influir en la empresa. Se centraliza en el proceso de inclusión de dichas demandas –como exigencias- en las instancias de toma de decisión empresarial, más que en las fisuras entre demandas-acciones de hecho.

- El principio de responsabilidad pública: toda actividad empresarial adecuada emana de una política pública –que implican leyes y reglamentos, modos de implementación de lo legal y, además, tendencias de opinión pública-. Se plantea, a su vez, la posibilidad de participación del sector empresarial en la confección de políticas públicas –relacionadas íntimamente con el Gobierno-.

- El enfoque de gestión de los grupos involucrados: focalizado en los grupos o comunidades que se ven afectadas por las prácticas empresariales. Se imparte como prioritaria la noción de comunicación y cooperación mutua entre los grupos de interés y la compañía, para potenciar beneficios y facilitar la resolución de conflictos.

- El desempeño social corporativo: indaga en procesos ideales para responder a problemáticas sociales, buscando así la legitimidad social.

Las teorías o *enfoques éticos*: enfatiza su mirada en los pilares esenciales que sostienen la relación entre las corporaciones y la sociedad. Resaltan la consideración de principios sobre lo correcto e incorrecto y lo principal a enaltecer a la hora de construir una mejor sociedad.

⁷⁹ Jara, A., Spoerer, M. 2007 en www.fundacionhenrydunant.org

- La teoría normativa de grupos involucrados: estudia las obligaciones fiduciarias de las compañías respecto de todos los miembros implicados.
- Los derechos universales: fundados en los derechos humanos, laborales y ambientales.
- El desarrollo sostenible: refiere a tener en cuenta generaciones del pasado y del futuro. Las empresas deben evaluar su sostenibilidad en tres aspectos para demostrar seriedad (triple bottom line); económicos, sociales y ambientales.
- El enfoque del bien común: asevera que el motivo por el cual las corporaciones deberían involucrarse con el cuidado de su entorno es aparentemente sencillo: porque forman parte de él. Cuenta con la posibilidad de contribuir con la sociedad: produciendo riquezas y promoviendo el equilibrio y la justa distribución de bienes y servicios, respetando los derechos fundamentales de los individuos y al planeta todo.

2.6- Sobre la RSE como herramienta aplicada, el aval de los organismos internacionales y su relación con las Políticas Públicas...

*"Yes, 'n' how many times can a man turn his head,
Pretending he just doesn't see?
The answer, my friend, is blowin' in the wind,
The answer is blowin' in the wind."⁸⁰*

El BID entiende que las empresas estatales persiguen numerosas finalidades, una de ellas comprende el compensar o mitigar las disfunciones económicas y sociales del mercado. Como tales, se ubican en un lugar donde son inevitablemente tomadas como modelo a seguir por parte de las demás empresas, privadas y mixtas. La implementación de la RSE en su rutina se presenta como esencial tanto por los volúmenes económicos que manejan en relación con la magnitud de los estados nacionales como por su influencia directa en la opinión pública del país. Devienen un actor clave en cuanto deben ser vistas como ejemplo en asuntos como la rentabilidad y servicio a la

⁸⁰ Dylan, Bob. Canción "Blowing in the wind" del disco "The Freewheelin'", 1963. Traducción propia: "¿Cuántas veces puede un hombre voltear su mirada, pretendiendo que no ve? La respuesta, amigo mío, está soplando en el viento. La respuesta está soplando en el viento."

comunidad y a sus ciudadanos que a su vez resultan accionistas-clientes-usuarios⁸¹. A modo de ejemplo, en el año 2007 se cumplieron 50 años de la aplicación de varios programas de RSE en las Empresas Públicas de Medellín⁸² (Colombia). Según evaluaciones del BID, algunos beneficios obtenidos de tales prácticas serían: disminución de los costes vinculados a lo operativo y acrecimiento de su eficiencia, aumento de ingresos en las arcas empresariales, beneficios tributarios, optimización de la imagen institucional y estabilidad del personal⁸³. Como factor causal destacado del éxito de esta situación se ubica la proyección de las alianzas establecidas con entidades internacionales, sumada a la adhesión a determinadas pautas “universales” consensuadas como ser el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (cuya fase operativa comenzó el 26 de Julio del año 2000)⁸⁴ “... que le dan un carácter estable a la gestión de responsabilidad empresarial contribuyendo a que no la afecten los cambios periódicos que sufre la empresa en sus autoridades principales.”⁸⁵

En el marco de la coyuntura económico-cultural europea, el caso español muestra una forma particular de adaptación a las nuevas tendencias. La adhesión al Pacto Mundial ha dado pie a la implementación de una herramienta de trabajo denominada “Mesa Cuadrada”. Allí se fomentan instancias de diálogo e intercambio que promueven la aplicación del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), extendiéndolo más allá de las fronteras del continente europeo. Los cuatro “lados” componentes del Cuadrado se corresponden con cuatro grandes grupos de interés: empresas, ONGs, entidades educativas⁸⁶ e instituciones públicas o sociales⁸⁷.

⁸¹ Flores, J., Ogliastri, E. y otros, 2007, págs 188-189.

⁸² “... EPM fue fundada en 1955 cuando el Consejo de Medellín determinó la fusión de tres entidades independientes (energía, acueducto y alcantarillado, y teléfonos) que brindaban servicios al Municipio de Medellín. El Municipio entregó activos de su propiedad para formar el patrimonio autónomo de la nueva empresa. A cambio la empresa se comprometía a entregar al Municipio una renta perpetua, equivalente a un porcentaje predefinido de sus excedentes financieros. ...”. (Flores, J., Ogliastri, E. y otros, 2007)

⁸³ *Ibidem*, págs. 198–203.

⁸⁴ “... Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.” (<http://www.pactomundial.org/>).

⁸⁵ Flores, J., Ogliastri, E. y otros, 2007 págs. 203-206

⁸⁶ “... cuyo papel de soporte en la creación de una cultura de la responsabilidad empresarial a largo plazo y en la organización de foros de aprendizaje en el corto plazo, es fundamental. ...”. (<http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=4&MS=3>)

⁸⁷ *Ibidem*.

El día 21 de Mayo de 2007 (coincidiendo con el Día de la Empresa Pública) se creó en Uruguay la Red de Empresas Públicas (REP)⁸⁸, como *“...un mecanismo de coordinación institucional que procura optimizar el uso de los recursos, alinear estrategias respetando la diversidad sectorial y potenciar el trabajo de todos, siendo conscientes de que cada eslabón hace al sentido de la Red, reforzando así la idea de unidad de las empresas pública. ...”*⁸⁹. Exactamente un año después, se efectúa una evaluación de los logros obtenidos; entre otros se subraya la influencia positiva de la Red a los efectos de la adhesión de la mayor parte de las empresas públicas⁹⁰ al Pacto Mundial y por lo tanto a sus Diez Principios fundamentales.

Desde 1990, el Banco ha dedicado especial atención al apoyo en el diseño y la ejecución de nuevas políticas, el desarrollo del sector privado y las mejoras en lo referente a servicios sociales⁹¹. Tras las fallas de dichas reformas⁹² en lo referido a la evolución de algunos índices claves como la pobreza, el BID construye sus metas apuntando al crecimiento sustentable de las economías latinoamericanas, la competitividad, la aplicación de políticas macroeconómicas, el desarrollo social y la integración regional. Las reformas han repercutido de disímil forma según el país latinoamericano de referencia. En ello *“...han influido tres factores importantes, a saber: la situación económica internacional ...; la necesidad de crear instituciones supervisoras*

⁸⁸ *“...Está integrada por la Administración de los Ferrocarriles del Estado (AFE), la Administración Nacional de Combustibles, Alcohol y Portland (ANCAP), la Administración Nacional de Correos (ANC), la Administración Nacional de Puertos (ANP), la Administración Nacional de las Telecomunicaciones (ANTEL), la Agencia Nacional de Vivienda (ANV), el Banco Central del Uruguay (BCU), el Banco Hipotecario del Uruguay (BHU), el Banco de Previsión Social (BPS), el Banco de la República (BROU), el Banco de Seguros del Estado (BSE), la Corporación Nacional para el Desarrollo (CND), el Laboratorio Tecnológico del Uruguay (LATU), la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE), PLUNA S.A. y la Administración de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE). ...”* (http://www.cnd.org.uy/index.php?option=com_content&task=view&id=233&Itemid=64).

⁸⁹ *Ibidem.*

⁹⁰ La mayoría de las empresas públicas del Uruguay fueron nacionalizadas a principio de siglo en el marco de los gobiernos de corte batllista, entre otros el Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU, creado en 1896 y estatizado totalmente en 1911); el Banco de Seguros del Estado (BSE, creado en 1913) y la Administración Nacional de Combustibles, Alcoholes y Portland (ANCAP, 1931). (Yaffé, J., 2000).

⁹¹ Estos son asuntos implicados en el Acuerdo Constitutivo del Banco Interamericano de Desarrollo.

⁹² *“...Como resultado de los procesos de reformas cumplidos durante los años noventa, la región emprendió una profunda transformación en cuanto la redefinición del papel del Estado en la economía y la asignación de una función clave en el desarrollo económico al sector privado y a la apertura de los mercados. El sector público se volcó en grado creciente al restablecimiento y mantenimiento de la estabilidad macroeconómica, el establecimiento de marcos normativos, la promoción de la descentralización y la participación de la sociedad civil y la configuración de sistemas más equitativos y eficaces de prestación de los servicios sociales. El Banco respaldó esos esfuerzos ayudando a los países en los procesos de reforma y adaptando sus instrumentos a fin de responder a sus necesidades en materia de reformas de políticas, gobernanza, asistencia técnica y apoyo financiero. ... las reformas sociales han carecido de la profundidad y el tiempo necesarios para rendir resultados significativos a los niveles esperados ... En toda la región se ha cuestionado enérgicamente la efectividad de la aplicación de las reformas de políticas emprendidas durante los años noventa.”* (<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=522070>).

básicas en los ámbitos relacionados con la reglamentación de las empresas privatizadas ...; la recaudación tributaria y la necesidad de establecer nuevos mecanismos que sustenten la financiación y expansión eficientes de los mercados. Se ha reconocido ... que el compromiso del gobierno con el programa de reformas siempre es un requisito clave para que los PBL (préstamos en apoyo de reformas de políticas) sean eficaces para facilitar las reformas y sustentar el desenvolvimiento económico...⁹³. A modo de "contribución", el Banco participa en las modificaciones de los marcos normativos latinoamericanos, ofrece financiaciones para proyectos de infraestructura y respalda la privatización o la reestructuración de empresas estatales⁹⁴. Estos conceptos se mantienen a la hora de responder a las múltiples preguntas que surgen en el marco de la actualidad más reciente, donde la crisis financiera azota la realidad nacional e internacional. Al respecto, Luis Alberto Moreno –presidente del BID- declaró: "...Es justamente en estas circunstancias que la RSE se manifiesta como una de las mejores garantías de crecimiento para la región..."⁹⁵. Hoy, cuatro de cada cinco empresarios en todos los ámbitos y a nivel mundial afirman que las empresas deben tener una responsabilidad más allá del lucro; la responsabilidad social⁹⁶.

La Organización Internacional para la Estandarización (en inglés ISO) ha optado, en 2004, por el Instituto de Normalización Sueco (SIS) y la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT) para la formación de un grupo de trabajo⁹⁷ con el objetivo de desplegar la Norma Internacional para la Responsabilidad Social, que será publicada el año 2010⁹⁸. Dicha norma debería –entre otros asuntos- auxiliar a las organizaciones en el abordaje de su Responsabilidad Social y ofrecer una guía práctica útil para hacerla obrante,

⁹³ *Ibíd*em

⁹⁴ "...Las principales contribuciones del Banco se centran en la modernización de las leyes y normas financieras, el fortalecimiento de los mercados de capital, el refuerzo de los derechos de propiedad, la reforma de los sistemas de capacitación y la modernización de las leyes laborales. ...". (*Ibíd*em).

⁹⁵ Tomado del discurso de L.A Moreno en la VI Conferencia Interamericana sobre Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), celebrado en esta ciudad de la costa caribeña de Colombia del 4 al 5 de diciembre de 2008. <http://www.iadb.org/news/detail.cfm?Language=Spanish&id=4918>

⁹⁶ www.ucu.edu.uy, pág. 2.

⁹⁷ "...El trabajo pretende agregar valor, y no reemplazar los acuerdos intergubernamentales existentes que tienen relevancia para la Responsabilidad Social, como son la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y aquellas adoptadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La norma debe ser aplicable para organizaciones de todos los tamaños, en países en cualquier etapa de desarrollo. ...". (<http://www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf>).

⁹⁸ <http://www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf> y http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_26000.

reconocer a los stakeholders, resaltar los resultados producto del desempeño de la RSE y demostrar solidez sin entrar en contradicciones con tratados y convenciones internacionales ni otras normas ISO⁹⁹. La aplicación de esta guía será voluntaria, no contendrá requisitos. Consecuentemente, no será una norma certificable; en Uruguay, la discusión está instalada a todo nivel. Desde el Parlamento de la República consta lo siguiente -datado del 16 de noviembre de 2006, en palabras de un legislador oficialista del período gubernamental 2004-2009- : *“...Como Representante Nacional he buscado tener iniciativa en el sentido de reconocer y alentar determinadas iniciativas que se están llevando a cabo en el ámbito empresarial y que mucho hacen al inicio de un proceso de mejora en la conciencia colectiva de nuestra sociedad, hoy más que nunca anhelante y esperanzada en la aparición de nuevos signos y señales provenientes del área económica. Así es que una contundente y valiosa señal que en encontrado en esta línea, es aquello que se identifica o conoce como Responsabilidad Social Empresarial, que no es otra cosa que una visión de negocios que integra a la gestión de la empresa, el respeto por los valores y principios éticos, por los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente. ...”*¹⁰⁰.

Respecto de la posición estatal nacional respecto de nuestra coyuntura como comunidad –y practicando más lecturas de fuentes editadas por la administración pública-, la misma refleja que la Protección Social lograría a través de iniciativas tanto públicas como privadas: *“... corregir y compensar desigualdades así como cubrir los distintos riesgos sociales a los que está sometidos los ciudadanos y ciudadanas, desde su gestación y nacimiento hasta el fin de su existencia y complementariamente, mejorar su bienestar. ...”*¹⁰¹. Se confirma que la iniciativa privada se valida, se respalda y se incluye a la hora de implementar Políticas Públicas. La tendencia-respuesta a la coyuntura regional y global se ve reflejada en el planteo específico de un Gobierno históricamente novedoso y portador de una ideología declarada como

⁹⁹ <http://www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf>

¹⁰⁰ Proyecto de ley sobre RSE, por Diputado Luis Gallo (Asamblea Uruguay-EPFA). www.uruguaysolidario.org.uy

¹⁰¹ Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, 2008. (<http://www.impo.com.uy>)

“de cambio”¹⁰². Las políticas generarán cambios y asociaciones de coyuntura, pero reflejarán algo del pasado¹⁰³. Implicarán coordinación y adaptación, pero no sin sembrar discusión y quiebres. Las políticas generarán feedback, en definitiva, política¹⁰⁴. En este marco, donde entes privados se desempeñan con objetivos muchas veces dependientes de las condiciones políticas de actualidad y en un contexto globalizado. El Trabajador Social se presenta como candidato a desempeñarse como profesional en estas condiciones, sabiendo que se expande paulatinamente la visión que conduce a que “... *Em empresas há uma tendência de tercerização do trabalho do assistente social, ou que ele concentre sua ação para prestar “assessoria e consultoria aos gerentes na gestão do clima organizacional”, reduzindo seu trabalho de atendimentos de situações individuais e ampliando seu trabalho mais coletivo. ...*”¹⁰⁵.

¹⁰² “...Este gobierno será un gobierno de cambios, cambios necesarios, porque aquí hubo un proyecto de país que se derrumbó sobre los más débiles ... Cambios posibles, trabajaremos con la mirada en la utopía y los pies en la realidad. ... Cambios con sentido de nación, así como todos personalmente necesitamos proyectos de vida, los países necesitan visiones de futuro compartidas sobre sí mismos para progresar. ...”. Discurso del Dr. Tabaré Vázquez en acto público, frente al Parlamento, al asumir el Gobierno el día 01/03/05. <http://www.chasque.net/vecinet/rendicu.htm>

¹⁰³ “... Típicamente, los pasos tomados en lo que se refiere a una nueva situación, son pequeños comparados con la infinita variedad de respuestas posibles porque se a respuesta a la nueva situación como algo ya sabido ... Es esta faceta del aprendizaje en que más que nada descansa en el centro de la continuidad liberal esencial, evidente en la política social desde los primeros esfuerzos por manejar la creciente inseguridad de la sociedad industrial. ...”. (Hecló, 1974).

¹⁰⁴ Idea extraída del pensamiento de Paul Pierson, presente en varias de sus obras.

¹⁰⁵ Gomes de Alvarenga, G., 2002. Traducción propia: “...*En las empresas existe una tendencia a la tercerización del trabajo del Trabajador Social, para que concentre su acción en prestar “asesoría y consultoría a los gerentes en la gestión del clima organizacional”, reduciendo su trabajo de atención a situaciones individuales y ampliando su trabajo más colectivo. ...*”.

Capítulo Tercero

Análisis

Con el fin de procesar la información presente en las entrevistas, en este apartado se construyeron seis Ejes de Análisis. En la siguiente tabla se enumeran:

<u>Hacia el interior de la organización</u>	<u>Hacia el exterior de la organización</u>
<ul style="list-style-type: none"> La noción de RSE; sus valores y estado de arte. Fundamentación y medios para su aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> La noción de RSE; sus valores y estado de arte. Fundamentación y medios para su aplicación.
<ul style="list-style-type: none"> Qué se prioriza a la hora de definir una operación "exitosa"; acerca de la modalidad aplicada de RSE y su relación con la eficiencia de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Impactos declarados de la RSE en sociedad, entorno, recepción y retorno esperado. Relación de la RSE con PP.SS, organismos internacionales y trabajo "en red".
<ul style="list-style-type: none"> RSE y las concepciones en torno a la "gestión de impactos" de las corporaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Impactos declarados de la RSE en sociedad, entorno, recepción y retorno esperado. Acerca de la comunicación y sustentabilidad del accionar. Relaciones y diferencias de la RSE con la Filantropía.

El motivo por el cual se realiza una división a la hora de presentar los ejes del Análisis deriva de la decisión –basada en el Marco Teórico- de tomar la RSE como estrategia influyente tanto en el interior de la organización como hacia afuera de la misma. Si bien la forma que toma el estudio no busca dicotomizar, los espacios se asumen en el punto de partida y prevalecen en el correr del capítulo. Cada idea a explorar se ponderó en ambos márgenes y todos los ejes podrían ser ubicados indistintamente como elemento de una u otra mirada; el esquema presentado pretende funcionar como el esqueleto de una búsqueda de relaciones e interacciones. Se comienza el Análisis con la

conciencia previa de que la RSE actúa en un área visible al público en general (hacia afuera) y en otra más íntima –pero no necesariamente por ello menos dada a conocer- (hacia adentro) que tiene que ver con la gestión interna y las políticas aplicadas con las personas que allí trabajan. Existe plena cognición de que las repercusiones visibles hacia afuera ocupan un volumen mayor en el cuerpo de este Análisis –y en los discursos de los actores entrevistados, que intentan definir y resaltar las consecuencias de la RSE que califican como más relevantes, provechosas y/o simbólicas-.

Los ejes atraviesan el discurso transmitido por los informantes y devienen parte y vehículos del estudio. Fueron compuestos como funcionales a una tesis académica demarcada, es por ello que apuntan al contraste y al surgimiento de nuevas y más profundas interrogantes.

3.1- La noción de RSE; sus valores y estado de arte. Fundamentación y medios para su aplicación.

Como era de esperar, el responsable de la ejecución de las acciones de RSE en la E1 –B.C- lleva incorporada en su discurso la definición de RSE de DERES (como aplicada y aplicable en dicha empresa): “...DERES la define como entrar a la gestión del negocio o incorporar en la gestión del negocio en sí mismo el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente. ...”. Agrega apreciaciones personales que reflejan su experiencia como propulsor de la RSE en E1 y el trabajo que implica la transición desde la acción desorganizada a la acción planificada. También incluye consideraciones ligadas a las leyes y al ambiente laboral: “...Pero ya no como una meta como es “yo pago mis impuestos, tengo a la gente en la planilla, creo un buen ambiente laboral, cumplo con las leyes como la de las ocho horas, les pago las horas extra, hago cuando puedo alguna cosita, tengo planes para con mi comunidad; por ejemplo en cuanto a los asilos, a las escuelas, hago lo que se llama filantropía y con eso ya estoy cumplido”. Pero entonces la idea nueva es decir no, yo tengo que incorporar esto a la visión del negocio. Tiene que ser una visión que la dirección de la compañía de arriba hacia abajo la vaya impulsando de manera tal que en todas las etapas de la

compañía nosotros podemos ser socialmente responsables con todo lo que hacemos. B.C describe en varias oportunidades el proceso de incorporación del “nuevo modelo” empresarial.

En una misma línea, V.P confirma la afinidad de E2 con la definición de DERES. Pero establece salvedades: *“...nosotros como empresa, explícitamente como institución no ha dicho “adoptamos tal definición”. De todas maneras empezamos a recorrer el camino de la RSE adhiriendo, en primer término a DERES y siguiendo la definición que tenía la Asociación que agrupa a las empresas que promueven el desarrollo de la RSE. ...*”. Continúa mencionando aspectos de RSE “hacia adentro” que se suman a otros, todos asociados directamente a la noción intuitiva o primaria del concepto, agregando similitudes al punto de vista de B.C: *“...En ese sentido, nosotros tratamos de concientizar en la empresa a todos los integrantes; colaboradores, dirección, etc de que la RSE es una visión de negocios que tiene que ver con los valores y principios éticos, con cómo manejar temas relacionados con el clima de trabajo, las relaciones laborales, el marketing responsable, el medio ambiente (el cuidado del medio ambiente) y el relacionamiento con la comunidad en la que está inmersa la empresa. ... Más allá de que esto es un concepto en construcción y por tanto dinámico y han habido aportes. ...”*.

M.C, representante de la empresa E3, no aporta una definición clara sino más bien una descripción del programa ejecutado como RSE en dicha corporación. Su explicación, en el contexto de la entrevista, concuerda con la reflexión de Núñez sobre lo difuso del concepto de RSE. Existe dificultad para clarificar qué entienden las empresas al respecto; todos los entrevistados coinciden en la responsabilidad sobre los impactos –que implicarán un “retorno”- implementados con buenas prácticas empresariales. M.C demuestra particular compromiso e identificación en su discurso, proyectados al resto del personal del programa de RSE de E3. Relaciona el bienestar “hacia adentro” con la efectividad del mismo “hacia afuera”: *“... es el programa estrella, lo embandera la empresa 100% a través de sus empleados –que son los voluntarios E3- y es un eje más de acción, como puede ser el eje comercial, el eje de clientes y demás. El eje sociedad ... es parte viva de lo que conforma E3 como empresa. Se le da un 100 % de apoyo y el 100% de los empleados están involucrados.*

... “. Acerca de la pertenencia a DERES comenta que: “...*Contar con una asociación donde se puedan involucrar empresas en materia de RSE, eso le da mayor legitimidad. Genera compromiso social... y saber que no vas a estar trabajando solo porque hay otras empresas que también están trabajando por el mismo camino. ...*”. Explica qué fundamenta, qué motiva a la empresa a aplicar RSE: “...*E3 retribuye lo que la sociedad inclusive le está brindando. Existe gracias a lo que la sociedad también valora de la empresa. Es una forma de devolverle, de restituir aquello que el ciudadano común apostó a la empresa. Es un tema de mirar a la sociedad desde una perspectiva más cerca... y que es parte de la comunidad donde opera. Y empresas que no se alineen a eso realmente tienen tendencia a caducar. ...*”.

El criterio de DERES, puntualmente unificador, transita ciertos lugares comunes; recurre a ideas que se presentan en definiciones propias del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y de la Asociación Business for Social Responsibility (BSR) –lo cual tiene sentido dado que apuesta a la innovación en la región junto con ETHOS, inspirados en experiencias primermundistas-. Los actores entrevistados tienden a alinearse con esta visión general del asunto. Todos mencionan puntos como la importancia de la responsabilidad de las empresas respecto de las dinámicas internas -bienestar de los empleados, armonía-, valores éticos y comunidad.

Solamente V.P aclara que E2 concuerda básicamente con las concepciones de DERES. Es decir, la resolución de incorporar la RSE en la empresa pública es particularmente interesante pues se toma en base a sugerencias internacionales y trasciende los límites de la organización nacional –reconoce otras contribuciones y perspectivas-. Comienza su acercamiento con la incorporación de prácticas referidas al cuidado del medio-ambiente y luego –tímidamente- busca una guía en DERES, estudia las tendencias mundiales e involucra el contexto socio-político en la toma de decisiones: “...*Había empresas vinculadas a E2 (algunas distribuidoras, multinacionales) como el caso de X y su principal ejecutivo que estuvo dentro de los que participó de la formación de la sociedad en un primer momento y que siempre que venía manifestaba la importancia del tema y que veía la importancia de que E2 se sumara a DERES por la importancia de E2 dentro del ámbito de nuestro país.*”.

... Y estuvimos con dudas, digamos, con respecto a cuál era el papel a jugar en un tipo de asociación de este tipo por parte de E2, E2: empresa pública, propiedad estatal ... y en el medio de una situación compleja ... Concluido eso en el año 2003 en determinado momento se dijo “bueno, afiliémonos a DERES como forma de ir tratando de que esta visión de negocios, nuestra cultura de negocios que está hoy abriéndose camino, se está construyendo y avanzando a buen paso... también nosotros podamos desarrollar dentro de la empresa esta cultura”. En el caso de E2 además participa en ARPEL (Asociación de Empresas de Petróleo y Gas en Latinoamérica y el Caribe), y a nivel de ARPEL, ya también a partir del 2001 se conformó un Comité de RSE que desarrolló distintos eventos, simposios de RSE y que se empezó a trabajar en ese Comité los temas relacionados con la RSE ... E2 siempre ha estado muy involucrada en la asociación y siempre ha tratado de –en temas ambientales, por ejemplo- ... Llegamos al 2005 ... Y allí empezamos a tener incluso una mayor participación con DERES ... A fines de 2006 (diciembre), dentro de los pasos que empezamos a dar –mayor trabajo a nivel de DERES, mayor trabajo a nivel del Comité de RSE de ARPEL- adherimos al Pacto Mundial de Naciones Unidas...”. Los intercambios comerciales, junto con los compromisos adquiridos con organismos y empresas internacionales explicarían parte del peso que hace que la balanza se incline hacia la aparición de estrategias de RSE en las empresas estatales. Pero a esto se le suma una tendencia a la valoración positiva de la toma de responsabilidades; el empuje de un Gobierno que intenta ajustarse a la escasez de recursos y apuesta a la colectivización de metas con el ámbito privado. Ciertamente existe un espacio de competencia común; la comunidad-cliente. Podría decirse que el bienestar común pasa –entonces- a ser un objetivo “compartido” entre el interés público y el privado: “...En el caso de las empresas públicas, estatales está en su esencia que deben ser socialmente responsables pese a que son, que se produce la confusión de roles; los clientes también son propietarios, dueños, los colaboradores también son dueños. Son casos muy particulares en los cuales se ve con mayor claridad la necesidad de ser socialmente responsables. ...”¹⁰⁶. El trabajo unificado y el intento de coherencia entre los distintos focos se

¹⁰⁶ Entrevista a V.P, funcionario de E2. (Anexo N°3)

transforman en nuevos nodos críticos. El choque conceptual radica en lo esencial del ser de cada organización. Lo público debe abarcar a toda la sociedad; para algunos, sus efectos se sumarán a los “beneficios” de la RSE de la corporación donde trabaje, para el resto no será así. Las empresas privadas lograrán un alcance masivo sugiriendo responsabilidad mediante el recurso de la publicidad –o “spots de sensibilización y difusión”¹⁰⁷, como lo llaman en E3-, pero ésta no será analizada ni interpretada del mismo modo por todos. El alcance fragmentado de las marcas intentará ser compensado con acciones de RSE, pero entonces se plantea el dilema de la necesidad de la RSE en las empresas públicas que ofrecen productos masivos. Al respecto, V.P expresa: “...yo pienso que las empresas públicas tienen que trabajar en RSE ... pero en lo que tiene que ver con contribuciones a la comunidad yo creo que debieran -a través de los aportes a rentas generales que hacen las empresas públicas- cubrirse las necesidades de los ministerios sin una contribución directa y sin una decisión específica de los directorios de las empresas de contribuir con tal ministerio hoy, con tal ministerio mañana... que genera toda una cantidad de problemáticas, incluso de todo un trabajo burocrático que se vuelve ineficiente. ...”. Una visión dramática asociaría la RSE de las empresas públicas -y su apego a mecanismos que resultarían poco funcionales o racionales- con el hecho de constituir un requisito para dar continuidad al relacionamiento con organismos internacionales que facilitan el financiamiento de varios proyectos gubernamentales.

3.2- Qué se prioriza a la hora de definir una operación “exitosa”; acerca de la modalidad aplicada de RSE y su relación con la eficiencia de las actividades.

El éxito del programa de RSE de E3 es relacionado con el caudal de activos invertidos en la causa sumados a las investigaciones, procesos y seguimientos por parte del tercer sector y al trabajo participativo de organización y control de la compañía patrocinadora: “... acá se hace una inversión enorme del programa; estamos hablando de que gran parte de lo que

¹⁰⁷ Entrevista a M.C, funcionaria de E3. (Anexo N°4)

la empresa gana es invertido para los programas de RSE. Sólo en Uruguay se ha invertido este año 1 millón cuatrocientos mil dólares... imagínate proporcionalmente en estos 8 años cuánto dinero se ha invertido. ... se retribuye el 100% en las ONGs, el dinero es volcado a la ONG para que la ONG la administre, la financie, la ejecute... Lógicamente con el control de la empresa, donde se ve dónde se gasta el recurso a través de informes trimestrales, mensuales y anuales... tienen que estar rindiendo. ...”¹⁰⁸. Se habla de un Programa propiamente dicho, enmarcado en un Plan de Acción regional: “... E3 una vez que genera una alianza con ONGs tiene un seguimiento, hay una planificación que se enmarca dentro de un plan de acción, de trabajo, que se da en todos los países de Latinoamérica ... Cada uno, lógicamente, se va adecuando al contexto socio-cultural de cada país, pero dentro de un marco de acción donde hay un mismo objetivo y una misma estrategia adaptando algunos cambios... Se hace una planificación previa a la firma de cada convenio (que es renovable año a año) con las ONGs y después se hacen unos informes; incluso hay herramientas como indicadores y demás que ven un poco la problemática social. Entonces permite ser un canal de saber lo que es meterse en las Políticas Públicas, si bien no incide directamente ... pero interviene en una necesidad que es básica de todos los países latinoamericanos...”¹⁰⁹. Se evidencia una operación estudiada. No se está en condiciones de evaluar la seriedad de la planificación en este caso, pero si cabe atender que se trata de un modo de intervenir sobre la realidad social con un manejo previo de la situación y que sigue una línea de objetivos clara. Más allá de si existen fines implícitos o no, la representante de E3 afirma que estos últimos se han ido cumpliendo a nivel nacional: “...tú sabes que las empresas internacionales como estas se comprometen a objetivos, metas y a lograr el desempeño, y después está la evaluación al final. Creo que eso es lo que ha permitido que XXX viva ... que exista y que realmente sea eficaz – porque se ha pasado toda la metodología de una empresa privada a un programa social; a prueba y error como te decía; si creemos que este camino no es el correcto estamos a tiempo de ir por otro camino pero llega al objetivo-.

¹⁰⁸ Entrevista a M.C, funcionaria de E3. (Anexo N°4)

¹⁰⁹ *Ibidem*.

*La meta es prevenir y erradicar el trabajo infantil de niños y niñas de Latinoamérica. Es el objetivo con las metas más exigentes de una empresa privada. ... Yo dudo que haya, te digo la verdad, un programa social de esta envergadura. ...*¹¹⁰. Distinto es en E1; donde el concepto de Plan se tiñe de una connotación más cortoplacista y asistencial, ausente de elementos constitutivos de una planificación seria: *“...Entonces nosotros, para ese plan, hicimos por un lado la parte deportiva, por otro lado lo que era el Plan Pan y Abrigo –y ahí agarramos una red de merenderos que había y dijimos “¿vos qué precisás?”, “y yo preciso cocoa, azúcar y leche”, y nosotros nos hicimos cargo. Y la parte educativa, en las escuelas con un Plan que era en aquél momento... ahora está el Plan Ceibal, que es un Plan fantástico... bueno, nosotros 5 años atrás hicimos un Plan que no era el Ceibal –porque no le podíamos dar una computadora a cada niño- pero le dimos una computadora a cada escuela... Por lo menos se la dimos: se la llevamos, se la pusimos ahí para que los maestros la tuvieran... Porque habíamos hecho un estudio a nivel de la compañía donde dentro de sus state holders o encontraba que donde estábamos más flojos era ahí. ...*¹¹¹. Previo a la implementación de la RSE como “camino metodológico”¹¹² *“...la empresa tenía ese espíritu paternalista, hacía todo eso por sus empleados y sin embargo no se sacaba un provecho de todo eso. Y vuelvo a decirte, no era para vender más, sino para mostrar que la empresa hacía algo. Y para afuera, de repente, la empresa no era vista... porque eso lo hacía de una forma que... se estaban haciendo un montón de acciones hacia adentro con sus empleados. ...”*. En esta empresa se trabaja con una clara intención que justifica la RSE. Se trata del mejoramiento de la imagen de la corporación: *“...Yo veía a la vez que la empresa tenía un perfil muy bajo, no mostraba su RSE. Entonces lo primero que hicimos fue decir: “bueno, tenemos que dedicarnos a la comunidad de Salto”. ... Hicimos dos acciones si se quiere conjuntas donde una acción sí era “marketinera” exclusivamente que era promover el equipo de Salto en la Liga Nacional de Básquetbol ... por otro era una “escuelita de básquetbol” para a todos los niños de las escuelas públicas de Salto pudieran participar de la ... práctica del*

¹¹⁰ Entrevista a M.C, funcionaria de E3. (Anexo N°4)

¹¹¹ Entrevista a B.C, funcionario de E1. (Anexo N°2)

¹¹² Expresión utilizada por B.C en entrevista. (Anexo N°2)

básquetbol...¹¹³. La lógica de su estructura se ve simbolizada en la siguiente expresión: "...Una empresa donde yo veía que trabajó el abuelo, trabajó el hijo y trabajó el nieto... entonces tan mala no debe ser la empresa...". Las fallas en lo que refiere a la aceptación de la empresa en su localidad son vinculadas a la ausencia de visibilidad de su "buen" accionar. No parecen relevantes los problemas laborales o la poca diversificación de la industria, o la acumulación de tierras y capital de algunas corporaciones en el lugar. El mejorar la imagen local y corporativa fue y continúa siendo el atractivo principal por el cual la RSE subsiste en E1 y continúa siendo admitida por el directorio: "...la primer respuesta fue ¿y con eso qué ganamos? Y el tiempo fue mostrando que ganamos mucho... Porque cuando los supermercados ingleses vienen y nos preguntan qué hacemos yo les digo que hace años que venimos haciendo esto... Han venido acá fondos de inversión, gente que vino a ofrecer dinero a la compañía para prestar dinero y ellos no sólo te hacen un análisis económico y financiero; hay un análisis social y medioambiental de la compañía... y si no no te prestan la plata. ..."¹¹⁴. Recordemos que en Gran Bretaña la concepción de RSE está íntimamente ligada con la producción y competitividad.

Con cierta desolación, B.C expresó sobre el final de la entrevista: "...Te digo, la dirección de esta empresa no está todavía consustanciada con todo esto. ...". Vale la pena acreditarle importancia a esta reflexión que seguramente represente a un porcentaje (desconocido) de empresas que funcionan en nuestro país. Se arriesga que éstas podrían estar concentradas en áreas agro-ganaderas, o industrias de bienes primarios, fuertemente tradicionales y de carácter familiar.

Llama la atención el rol que ocupa el Tercer Sector en la evolución del programa de RSE de E3: "...Si bien el Programa XXX comenzó como programa asistencialista, en el 2005 sufre una transformación y se llega a la conclusión de que tiene que ser un programa que no cubra dentro del marco asistencialista ... ¿Cómo? A través de conformar a las instituciones del tercer sector que sean aliadas estratégicas del proyecto. ..."¹¹⁵. Esto coincide con el análisis que realiza Stigson de una aparente tendencia global; las

¹¹³ Entrevista a B.C, funcionario de E1. (Anexo N°2)

¹¹⁴ Ibídem.

¹¹⁵ Entrevista con M.C, funcionaria de E3. (Anexo N°4)

circunstancias complejas presentes en la realidad mundial y sobretodo en la latinoamericana sobrevienen un gran desafío que sólo puede ser enfrentado con proyectos que apuesten a la conjunción entre lo público, lo privado y la sociedad civil. El FOMIN resalta al primer sector como regulador que mantiene la estabilidad macroeconómica y se ocupa de descentralizar progresivamente las gestiones y las políticas públicas, involucrando al tercer sector en la tarea de lograr mecanismos más equilibrados, accesibles y eficaces de prestación de servicios sociales. El organismo apoya financieramente y con asistencia técnica los procesos de reforma y proyectos civiles en este tenor. Los negocios inclusivos o de base de la pirámide constituyen un ejemplo: *“...están dedicados a las capas más bajas de la sociedad. ... Por ejemplo, sería fantástico que hoy o mañana alguien diga “yo voy a poner una fábrica en el Barrio Borro, y a todos estos les voy a dar trabajo acá y los voy a hacer trabajar acá” eso es un Negocio Inclusivo, desarrollo local. Otra forma de negocio inclusivo es, por ejemplo, generar productos de bajo costo. ... Y tiene que ser una política realmente empresarial de tres patas donde haya por un lado empresas, por otro lado una comunidad activa -una sociedad civil- y el Estado que de alguna manera colabora para que esto funcione... le da su marco legal ...”*¹¹⁶.

Parte del contralor, organización y participación corporativos de E3 son cumplidos con actividades voluntarias de los propios empleados de la empresa: *“...En la empresa todos están involucrados a través de la Red de Voluntarios E3 -donde muchos de ellos a través de sus trabajos que tienen a diario con la empresa dedican un tiempo a hacer actividades de XXX, está dentro de sus horarios de trabajo, no lo ven como algo extra, es una labor para apoyar- ... Existe otro tipo de voluntario que es el voluntario que es activo, está con los niños, hacen actividades lúdicas y recreativas ... La empresa también dona tiempo ... Yo a veces convoco en horario de trabajo y se les da permiso a los empleados para que vayan a hacer estas actividades. ...”*¹¹⁷. En este fragmento se traslucen coincidencias con la definición de voluntariado propuesta por la Fundación Points of Light. La misma resalta a los medios empresariales formales como principales impulsores de la oferta del tiempo y trabajo en forma

¹¹⁶ Entrevista a B.C, funcionario de E1. (Anexo N°2)

¹¹⁷ Entrevista a M.C, funcionaria de E3. (Anexo N°4)

voluntaria por parte de los empleados. En E3 se dan dos tipos, uno de ellos exige la dispensación de tiempo fuera del horario laboral e incluye el ejercicio de sus “habilidades especiales”. El mismo es reconocido con un grado de compromiso diferencial, ejemplar podría decirse. Se da una contradicción entre el valor simbólico y discursivo del voluntariado y su valor material; aquél que se traduce en los hechos retributivos. Existe un deber ser que impulsa estas actividades no remuneradas, un deber ser que promueve las acciones de RSE, acaso el mismo que permite la contracara de su comunicación masiva acompañada del correspondiente logo. El valor de ese trabajo es implícitamente puesto en cuestión, su precio contrastaría con el desinterés de aportar a la comunidad. Sin embargo dicha contribución se realiza mediante la empresa empleadora y a raíz de su sugerencia -que propone guiños y beneficios a cambio de esa labor catalogada como benévola-. Este sistema dificultaría una eventual evaluación de legitimidad del compromiso con la causa empresarial. Las complementariedades se evidencian también en el discurso de B.C, por E1, quien relata: *“...Hicimos acuerdos –porque ahí es el otro aspecto de la RSE, vos no trabajás solo en esto, empezás a trabajar con la Sociedad Civil... Porque las empresas no tenemos el voluntariado... acá existe ... pero ... no nos pagan más por hacer eso... y ahí entran a jugar las ONGs, otras organizaciones que tiene el voluntariado pero no tiene el capital o la inversión ni la posibilidad. ... En la RSE podés analizar dónde poner más impulso, para obtener un impacto donde ves que no estás siendo reconocido. ...”*

Para el caso de E2 se destacarán dos puntos dentro del eje de análisis. El primero refiere a una de sus vías de aplicación de RSE: *“...Fuimos seleccionados por DERES como una de las cinco empresas grandes madrinas, y elegimos nosotros cinco PYMES y trabajamos para tratar de que esas cinco PYMES implementaran acciones de RSE. Hubo una de ellas (aguas arriba y aguas abajo en la cadena) que es una estación de servicio de nuestro sello que desarrolló un caso muy bueno, que tuvo mucho éxito en alianza con LOGROS (una huerta orgánica en una escuela de la comunidad circundante a la estación de servicio), realmente es un caso espectacular...”*. Se sigue la propuesta de DERES y se proyecta la acción de responsabilidad a una empresa de menor

calibre pero directamente relacionada con los productos ofrecidos por E2; una integrante de la cadena de valor de E2. La marca traspasa la PYME, ubicándose en el epicentro de la acción que repercute en una institución escolar, su población infantil y las familias respectivas. El planteo corresponde –junto con E1 y E3- con lo expuesto por Flores y Ogliastri. Funcionan como estímulo del desarrollo socio-económico comunitario apuntalando organizaciones locales, financiando emprendimientos o fomentando el trabajo voluntario. Cada empresa evalúa la magnitud y la sostenibilidad de los retornos: *“...la estación de servicio tiene un retorno impresionante en fidelización porque ese impacto que se produjo en todos estos niños... van a estar toda su vida recordando la escuela, y agradecidos a la estación y al sello que produjo la transformación. ...”*¹¹⁸.

La otra punta de análisis apunta a las sistematizaciones y evaluaciones. V.P. relata que: *“...en el caso nuestro, hemos hecho cosas pero hemos tenido dificultades en la medición, en la cuantificación de la mejora (sistematización) por no haber implementado aún debidamente indicadores. Podemos demostrar que hemos mejorado pero sin la debida y mejor cuantificación...”*. E2 no es la única empresa de la muestra que ha presentado problemas a este respecto: *“...Yo en esta empresa todavía no pude hacer el Balance Social, no pude poner junto a mis Estados Económico-Financieros, poner lo que se llama el Balance Social. ... yo no me largo a hacer un balance social como se debe hacer, pero sí hago dentro de lo que es la memoria económico-financiera... no hago aparte una memoria social... pongo un capitulito de RSE, pongo algunas cosas porque tampoco puedo enumerar todo, detallar. ...”*. Los potenciales aportes que puedan desprenderse de las acciones de RSE no son contrastados, no generan antecedentes y por lo tanto no logran perpetuar los eventuales cambios. Sin un estudio sostenido se corre el riesgo de que todo esfuerzo no trascienda lo puntual. La proyección se torna imposible y la continuidad un camino a ciegas. Es aquí donde caben los cuestionamientos serios sobre la credibilidad de los propósitos y las visiones estructurales de las corporaciones citadas.

¹¹⁸ Entrevista a V.P, funcionario de E2. (Anexo N°3)

3.3- Impactos declarados de la RSE en sociedad, entorno, recepción y retorno esperado.

La representante de la empresa E3 reconoce en su discurso que el retorno esperado de las acciones de RSE resulta un bastión primordial de las inversiones realizadas: *“...Como toda empresa busca el bienestar, todos sabemos que en una sociedad más equitativa o con mayores beneficios para los ciudadanos, eso empodera más a la empresa... E3 ve que mejorando la calidad de vida de aquellas personas que viven en cada una de los países va a mejorar –lógicamente- la rentabilidad de la empresa. Esto es un tema... por eso sabemos que en comunidades pobres las empresas no se desarrollan... básicamente es por ese lado. ...”*. Seguidamente relaciona a modo de justificación –como un elemento complementario pero aparte-: *“...Y otra cosa; apuesta mucho a la sociedad, es una empresa de telecomunicaciones y está con las tecnologías de la información y de la comunicación y eso es netamente parte de la sociedad. La tecnología crece cuando crece la sociedad misma... por eso decía que el eje sociedad para ellos es muy importante...”*. El compromiso con la sociedad nace de su sentido de pertenencia a la misma; un sentido que implica los conceptos de globalidad y globalización aparentemente naturalizados. Muchas representaciones corporativas son globales, como también lo son las problemáticas sociales. E3 –ligada directamente con el efecto globalizador- se focaliza en países latinoamericanos y tiene su sede central en España. La población consumidora cuenta con un porcentaje no despreciable de personas con ingresos bajos o medios bajos. Suena lógico que para que la marca se instale en un país pobre, sea menester acompañar esa inclusión no sólo con publicidad convencional sino también pensando cierto impacto que deje una huella en la mayor cantidad de actores posible. Pero esta huella no equivale necesariamente a una reducción de la pobreza a nivel macro –de hecho el Programa citado no explicita este objetivo, resultaría difícil imaginarlo por parte de una empresa con fines de lucro-. Esto significa –según el discurso de M.C- que para que la empresa subsista y sea rentable debería evitar las *“comunidades pobres”* o (según coyuntura propia) de lo contrario

confiar en que los entornos globales lo favorecerán y apoyarán en sus emprendimientos de inserción en las sociedades donde operan.

Toda imagen expedida generará en un potencial consumidor acciones de empatía o rechazo hacia un producto o servicio. Las grandes empresas son más visibles y por lo tanto más éticamente cuestionables: *“...RSE tiene que ver con valores y principios éticos. Si vos trabajas en valores y principios éticos, también estás trabajando en pos de una mayor eficiencia, mayor transparencia, cristalinidad, anticorrupción... mayor eficiencia. ...”*¹¹⁹. Los efectos de las acciones no pueden ser controlados en su totalidad -aquéllos efectivos dependerán de las interacciones propias de la ecología de la acción-. La ética en términos de sostenibilidad -o de tercera generación, según E. Morin- implica la superación de la noción de poder total sobre las acciones planificadas por un actor u organización. Conlleva el saber que la responsabilidad del mismo no es necesariamente proporcional al poder que posea, no debe visualizarse en relación directa a su influencia. La naturaleza ética de cada acción estará relacionada con el conocimiento y el estudio riguroso del medio donde se opere: *“...y si la empresa participa de un proyecto que tenga que ver con el mejoramiento de las calles, de la seguridad del barrio, la iluminación, pavimento, seguridad, vigilancia. La empresa ... va a tener un beneficio que le va a permitir trabajar en mejores condiciones con esa comunidad circundante, no tener conflictos, no tener problemas. ...”*¹²⁰. Pero esta ambición también es limitada; la capacidad cognoscitiva no es infalible ni puede pretender ser total, dada la complejidad de los entramados sociales -de las inter-retro-acciones-. Es por ello que es importante el grado de esta conciencia que se maneja a la hora de comunicar la RSE y sus impactos. V.P ejemplifica algunos peligros existentes en esta línea, situaciones donde se juega con la capacidad crítica de los consumidores: *“...En el tema (que es un riesgo grande) del marketing... el comunicar o no comunicar, de qué forma comunicar. Hay empresas que gastan mucho más en comunicar que lo que gastaron e invirtieron efectivamente en una acción. Ponen más recursos para estar haciendo una “publicidad” de la acción de la empresa que lo que pusieron para desarrollar la acción y para*

¹¹⁹ Entrevista a V.P, funcionario de E2. (Anexo N°3)

¹²⁰ Ibídem.

tener un impacto positivo en una situación social... falta educación en RSE y hay mucha gente que utiliza o que hace marketing con determinadas acciones aisladas que pueden considerarse RSE. ... En el caso de las empresas públicas, además, hay muchos cuestionamientos con respecto a la primera y gran responsabilidad de las empresas públicas, nos dicen que es “prestar un servicio al más bajo precio, son responsables socialmente si prestan un servicio al más bajo precio” porque no son empresas privadas que tienen como fin el lucro...”. Los referentes entrevistados evitaron relacionar directamente la publicidad o el marketing con la RSE bien gestionada –a excepción de B.C en una acción particular de E1 ya citada-. M.C explica encarnando a E3: “...Nosotros tenemos muy diferenciado; una cosa es hacer marketing, publicidad y otra cosa es hacer difusión de un programa social. ... Cuando se comunica E3 tiene otro mensaje ... llega a un público que es más permeable – recibe y entiende el mensaje-... la empresa considera que el dinero tiene que ser volcado a los niños y niñas. ...”. La intención plasmada no debe ser interpretada como un hecho. Ésta debe ser trascendida pues la sociedad receptora las descifra y analiza de distintas formas, obteniéndose diversos resultados y diferentes retornos.

Los efectos exógenos de una campaña empresarial y su difusión no son controlables, pero hay quienes proponen caminos hacia impactos más eficaces: “...me parece que es importante que pudiéramos -a nivel nacional- lograr que a nivel del sistema educativo, de los programas educativos se comience con el desarrollo de valores a nivel de primaria, secundaria, y que este tema de la sostenibilidad, de la RSE se vayan viendo en casos concretos que impacten y lleguen y se asimilen desde los niños... ahí va a ser el momento en que se poder hacer una gran repercusión...”¹²¹. V.P apuesta a que aquéllos efectos alcancen a ser integralmente positivos en su mayoría, aplicando una gestión de algún modo meditada -incluso podrían interpretarse signos evolutivos-. Y se focaliza en las nuevas generaciones. He aquí un punto de comparación con E1, cuyo representante expresa que: “...el problema que veíamos en Salto era una niñez que veíamos que andaba en las calles, que andaba por todos lados y que no tenía un nivel de ocupación, de hacer algo

¹²¹ Entrevista a V.P, funcionario de E2. (Anexo N°3)

concretamente. Entonces enfocamos para el lado del deporte. El enfoque de E1 se presenta como menos madurado, continúa observándose una visión cortoplacista en este discurso. De la globalidad de la entrevista se desprende que los problemas sociales son visualizados como puntuales, provenientes de situaciones lamentables pero particulares y carentes de una raíz común, política¹²², sobre la cual planificar acciones: *“...Porque cuando llueve es un drama porque se juntan todos en el único lugar del ranchito que no se llueve ... y no vale que sí seguramente la madre es borracha y el padre también y hay un desastre ahí adentro, pero es una familia. Porque algunos dicen “están ahí porque se lo merecen”, hay gente que piensa eso. Pero no, hay gente que quiere salir adelante... pero ojo que esta gente es gente seleccionada ... por eso te digo que la RSE tampoco es dar por dar. ...*”. La RSE en este caso no supone un compromiso ecuánime o universal, ni despojado de preconceitos, pero sí se instala hacia afuera como tal –en el marco de una tendencia mundial que trae como retorno reconocimiento–: *“...quiero que después esos supermercados pongan en la góndola un ovalito o algo que diga “fair trade” o lo que sea... para que el consumidor europeo –que ese sí es inteligente y sabe adónde va- vaya a ese producto porque ese es sustentable, ese es socialmente responsable, quiero que me den ese handicap también... me lo van a tener que dar algún día... yo hago todo lo que ellos quieren, pero a mi producto ponémelo. Entonces yo ahí le voy a demostrar al directorio de esta compañía que la RSE también hace a la competitividad y permite vender más. ...*”. Se reconocen intenciones que se aproximan al concepto de marketing y se alejan a su vez de la idea de pensar en la sostenibilidad de los proyectos de RSE que conlleven al enriquecimiento de la noción –como plantea V.P.–.

Los discursos de los actores dieron ciertas pautas sobre el “cómo”, el “por qué” y el “hacia dónde” de las pretensiones de las prácticas de RSE. Atendiendo al discurso de M.C, que habla de: *“...apuntar a estos niños ... es darles la posibilidad de que estos niños crezcan y tengan sus derechos, no tengan sus derechos vulnerados, puedan ser niños, puedan jugar y estudiar ... para que sean hombres de futuro, puedan ser profesionales o puedan tener una tarea, una profesión, un trabajo decente... xxx en sí apunta a niños en*

¹²² En el sentido del manejo del poder a todo nivel.

edad escolar...”, se observa que allí se sintetizan desde su óptica los efectos de la RSE de E3. Apuntando -otra vez- a las nuevas generaciones, E3 maneja una idea de “buena acción” que bien podría ser tomado como ejemplo de nueva filantropía insuficiente y públicamente criticable por la organización Christian Aid. Otra vez nos encontramos ante conceptos no lo suficientemente amplios; la desigualdad concebida como subsanable con una cobertura de necesidades en un nivel inferior al mínimo exigido por los estándares nacionales. Esto nos lleva de nuevo a referirnos a las reflexiones de aquella organización que acusa a los procesos de globalización de resultar “máscaras” de los procedimientos empresariales que “cubren” con insatisfactorios resultados las externalidades negativas que imponen a la sociedad.

Los impactos sociales en E2 y E1 no son sistematizados, o lo son de forma precaria, provisoria. En E1, llama la atención no sólo que no sean sistematizados, sino que el equipo interdisciplinario planteado no exhiba muestras de inclusión del Trabajador Social como elemento continuo en un proceso, mucho menos clave: *(sobre la “Escuelita de Básquetbol”) “...entonces el costo nuestro es el director de la escuela que es él, la profesora de gimnasia, la psicóloga... hasta tenemos a una visitadora social también que no es que esté a full pero cuando xxx trae un problema: si hay un chico con tal o cual situación, se le contrata para... bueno...”*.

3.4 - Relación de la RSE con PP.SS, organismos internacionales y trabajo “en red”.

En puntos anteriores se mencionaron las circunstancias en medio de las cuales se desató el proceso de aplicación de RSE en la empresa pública E2. Dado que la información proporcionada por V.P arrojó que la misma continúa generando debates a la interna de la organización -que se revisa el concepto y su validación con frecuencia y que se discute sobre criterios, impactos en comunidad y formas de evaluación eficientes- es menester la cita de algunos extractos que atañen a los factores y estímulos que sostienen la RSE. Éstas exponen vínculos particulares con organizaciones internacionales, el gobierno, sus entes y sus políticas públicas.

El FOMIN argumenta entre sus recomendaciones adjuntas al apoyo financiero de proyectos de reestructuración de empresas estatales (entre otros), que las empresas públicas -con su magnitud y simbolismos- deben responder como ejemplos a la hora de aplicar las medidas reforma de que se creen convenientes para resolver o amainar las problemáticas sociales: *“...trabajar en valores y principios éticos que al final contribuyen a una mejora en la eficiencia o a evitar costos adicionales o mayores costos... si trabajás en el clima, si trabajás en lo relacionado con la protección ambiental, en todo lo que tiene que ver con aspectos de trabajo ... si a su vez trabajás en temas de marketing responsable y contribuís a una conciencia en la gente de que tenga cuidado con las propagandas engañosas ... vos estás también contribuyendo... Entonces, el tema cuestionado, quizás, es el del apoyo a la comunidad. ...”*. El entrevistado menciona algunas “ventajas” de la RSE -aplicada como sistema e implicando cierta ética- que FOMIN resalta en sus informes. Al final de la cita V.P reafirma el nodo de discusión principal a nivel directivo en E2, que tiene que ver con el rol de la empresa pública y sus obligaciones para con la sociedad.

Podría marcarse un momento socio-político clave que coincidiría con el año 2005; comienzo del primer período gubernamental por parte de un partido no tradicional. Los informantes vieron en esa transición una instancia donde confluyeron condiciones nuevas para el desarrollo de la RSE como enfoque empresarial integral: *“...Yo creo que coincide el cambio de gobierno también con una maduración del tema de RSE. O sea, como tendencia general. En el año 2004-2005... incluso a nivel de DERES se da una organización de participación en comisión coordinadora, una reunión mensual...”*¹²³. Nace la Red de Empresas Públicas (REP) y con ella un empuje a la gestión de la RSE en todo el ámbito público-estatal: *“...la mesa de presidentes en la REP resolvió la creación de un grupo de trabajo... que originalmente era de relacionamiento con la comunidad. Quienes lo integraron, en primera instancia ... entendieron que más que un grupo asesor en materia de relacionamiento con la comunidad, debería ser un grupo de RSE. ... En el 2007 el grupo elevó a la mesa de presidentes de la REP una propuesta, un consejo de adherir a DERES ... O*

¹²³ Entrevista a V.P, funcionario de E2. (Anexo N°3)

sea, adherir a DERES como forma de tener un apoyo para el desarrollo interno de la RSE y adherir al Pacto Mundial a los efectos de tener también un hilo conductor, como una referencia para trabajar en el tema. Y así fue resuelto... ahí sí fue casi en bloque la adhesión...”¹²⁴. Se manifiesta en el correr del discurso de V.P la valoración del trabajo estatal combinado y con criterios unificados, más allá de las complicaciones que sobre dichas experiencias confiesa. Presenta un ejemplo concreto donde vio frustrado un proyecto que implicaba interacciones entre varios entes públicos: “...nosotros con MIDES¹²⁵ tenemos un convenio y... se ha trabajado bien en ese convenio. Pero creo que se podría haber trabajado mejor y haber obtenido más cuantificación. Se limitó, casi, E2 a aportar recursos y MIDES a gestionarlos. ... E2 estableció que dentro de sus prioridades en materia de apoyo a la comunidad estaban todas aquellas acciones que tuvieran mayor impacto a nivel fundamentalmente de niños y adolescentes. ... se empezó a trabajar en la primera idea que fue *través del deporte*¹²⁶ ... Luego de la participación en actividades deportivas, tratar de que tuvieran para continuar, incluso para que tuvieran posibilidades, en algún momento, de una beca de trabajo y volvieran al estudio. Esto no se terminó de concretar; la idea inicial que era realizar una coordinación y una amplia alianza entre lo que podían ser empresas públicas (Ministerio de Turismo y Deportes, Educación Física, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y varias otras instituciones, incluso empresas integrantes de de las cadenas de valor de las empresas). ... Todo en torno a una alianza, pero fue una idea que no logró concretarse. Se intentó pero no se logró. ...”. V.P, desde su rol en una empresa pública, expresa la intención de trabajar en la conjunción de esfuerzos para lograr satisfactorios impactos sociales. Menciona que se encuentran en proceso varios proyectos donde E2 interacciona con diversas organizaciones. No puede, aún, calificarlos como exitosos.

M.C, de E3, relata sobre la relación que mantiene la empresa con dependencias gubernamentales lo siguiente: “...Tenemos muy buenas

¹²⁴ Entrevista con V.P, funcionario de E2. (Anexo N°3)

¹²⁵ Ministerio de Desarrollo Social.

¹²⁶ Él planteó la misma inquietud (como se vio en puntos anteriores), pero manejada de diferente forma; con una proyección más orientada a lo local y a la identificación de la marca con el estímulo de valores deportivos en la comunidad.

relaciones con el MIDES, muy buena relación con el CETI (Comité de Erradicación del Trabajo Infantil), inclusive el programa ha sido consultado varias veces para ver cómo incide en determinados sistemas... Lo que intenta xxx es darle las herramientas a quienes son los verdaderos gestores de lo que son las Políticas Sociales. Si decimos incidir, no, no incide, le da las herramientas. O sea, ¿qué es lo que está necesitando? A través de estos 8 años de trayectoria, de permanencia en el país, de crecimientos paulatinos, de mejoras de estrategias... se ha configurado un programa muy sólido que hoy por hoy inclusive ha sido consultado por empresas públicas...”. No es la única representante que transmite esta idea del devenir de las empresas privadas en objetos de consulta por su accionar social. B.C agrega: “...Yo te diría que muchas veces –se viene dando- que las políticas o planes que desarrollan empresas después son adoptados por el sector público. ...”. No existen hallazgos suficientes que demuestren una relación así planteada, pero –a priori- sería legítimo que se supongan estudios de modalidades de trabajo privadas con el fin de aportar a la confección políticas sociales a distintos niveles.

La referencia de V.P a las alianzas –vitales para el buen ejercicio de la RSE- nos lleva a un interesante punto de discusión, al respecto: “...en RSE es muy importante las alianzas. En la medida en la cual a nivel de, por ejemplo, algunos ministerios desarrollando determinados programas que se contactaban con las empresas, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, que estableció una mesa de diálogo social e invitó a las empresas, a nivel de ISO- UNIT conforman el Comité Espejo Nacional¹²⁷ en 2006...o sea, confluyeron una serie de factores que permitieron que en los últimos años se desarrollara bastante más rápido el tema. Incluso digo por el tema de que siempre un cambio de orientación permite plantear temas nuevos o temas que no se venían

¹²⁷ “... ISO ha promovido desde el inicio de la discusión de este documento que se beneficie de la mayor cantidad de aportes provenientes de aquellos directamente interesados en los resultados, como ser: los grupos de consumidores, las empresas, los gobiernos, los trabajadores, las ONG y aquellas instituciones que brindan servicios, realizan investigaciones o son centros de enseñanza. En su discusión se respeta el balance geográfico y se toma en cuenta el enfoque de género. En Uruguay, la discusión de esta norma está coordinada UNIT a través del Comité Espejo Nacional al cuál se ha invitado a participar, a través de delegados, a instituciones y organizaciones pertenecientes a los grupos de interés definidos por ISO. ...”. <http://www.unit.org.uy/rs/index.php>

abordando...”. La regulación de UNIT¹²⁸-ISO 26000¹²⁹ es un proyecto formulado por representantes de varios países miembros de ISO. Promueve la discusión intersectorial y la coordinación de tareas e impactos a ese nivel estratégico. Al momento se encuentra en la etapa de correcciones (tras la incorporación de más de dos mil comentarios) y será lanzada como Borrador Final de Norma Internacional para su votación en Agosto y Setiembre del año corriente. Los empresarios difieren en su nivel de aceptación de la disposición. M.C opina, en nombre de E3: *“...Está buena la regulación porque así también podemos medir ... porque estas cosas no son medibles y no son comparadas. Yo no pretendo que comparen una cosa con otra pero sí decir “bueno, estamos por el buen camino” “¿esto es verdaderamente RSE?”, porque ahora hay muchos matices de RSE: ¿cuál es la verdadera RSE propiamente dicha? Tener una herramienta, tener una herramienta de gestión, de saber que se tiene que ir por este camino, que se puede incidir de determinada manera... sí, para mí es importantísimo que exista. Yo creo que E3 va a ser la primera aliada estratégica en todo esto y xxx se presentará para lograr... y está bueno también eso; que se evalúe desde afuera el programa, que sea gente externa que evalúe el programa (si es confiable, si tiene resultados, si cumple con los objetivos) eso es importantísimo, y que te lo diga el Estado tiene mayor valor. ...”*. La normativa no es de carácter estatal, pero sí internacional. El cumplimiento con estos estándares redundará en prestigio y reconocimiento a ese nivel. Pero, en su consideración, B.C acarrea también –llamativamente- el mismo error de concepto: *“...Se está trabajando en una Certificación a nivel ISO, ISO 26000, va a ser una suerte de Certificación de RSE. Pero lo que no queremos, justamente, es que haya regulaciones a nivel público; desde el punto de vista del Estado. Porque eso en vez de acercar al empresario lo va a correr. Entonces, yo mis políticas de RSE voy a ver cómo las hago, porque si me están obligando ya no es lo mismo... pasa por un sentido de voluntariedad. ...”*. Desea manifestarse, aparentemente, en contra de que agentes externos se

¹²⁸ *“...fundada en 1939, es una institución privada sin fines de lucro cuya actividad gira en torno a la promoción y al mejoramiento de la calidad, y que tiene como fin último, el beneficio de la comunidad. ...”*. Es el único representante de ISO en Uruguay. <http://www.unit.org.uy/acerca/unit.php>

¹²⁹ *“...En su 8ª reunión plenaria realizada en mayo de 2010 las diversas partes interesadas que conforman el Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social (ISO/GT RS), que incluyen a expertos y observadores de 99 países miembros de ISO y 42 organizaciones de los sectores público y privado, aprobaron el borrador de la ISO 26000 para su evolución a Borrador Final de Norma Internacional (FDIS). ...”*. <http://www.unit.org.uy/rs/index.php>

involucren en el accionar de las empresas en cuanto a RSE. En su discurso defiende celosamente el derecho privado y manifiesta que las empresas no poseen una responsabilidad per se sino que deben percibir un deber ético-moral que las impulse a sentirse identificados con una causa. Reconoce en estas predisposiciones valores éticos por encima de la obligación de responder a nociones esencialmente políticas como por ejemplo la ciudadanía integral¹³⁰. Deja traslucir que las externalidades sólo deben ser corregidas si así lo considera el empresario; no se trata de obligaciones intrínsecas al juego corporativo ni de la defensa de derechos sociales inalienables. Se deja entrever el concepto de “favor”, resaltable como tal y en detrimento de una lógica promotora de cierto equilibrio comunitario. Esos “favores” no parecen interpretados siquiera inherentes al daño propiciado o a las inequidades perpetradas o fomentadas.

3.5- RSE y las concepciones en torno a la “gestión de impactos” de las corporaciones...

Dentro de las estrategias novedosas que aparejaron las últimas décadas en relación al trabajo de las organizaciones se encuentran las referencias a los estándares internacionales, el compromiso con las cadenas de valor y la ética orientada a una gestión de impactos. A lo largo del presente análisis se han citado algunos fragmentos de discursos que demuestran la preocupación de los actores estudiados por demostrar cómo se adecúan al paradigma emergente. Muchas empresas buscan ejercer pautas de RSE de forma bien diferenciada: *“...La RSE no es marketing. El tema es que (por lo que te decía antes) falta educación en RSE y hay mucha gente que utiliza o que hace marketing con determinadas acciones aisladas que pueden considerarse RSE. Pero, en la medida en la cual no estén integradas dentro de una cultura de gestión dentro de una forma de conducir los negocios, no es RSE sino que eso es un maquillaje...”*¹³¹. Más allá de la calidad o cantidad de reportes confeccionados y

¹³⁰ Concepto del cual T.H. Marshall fue precursor. Implica una visión integrada de ciudadanía social, civil y política. Es manejada habitualmente por el PNUD en sus publicaciones.

¹³¹ Entrevista a V.P, funcionario de E2. (Anexo N°3)

de la seriedad con la que se efectúen seguimientos, la aceptación y el crédito de la comunidad en la RSE continúa siendo un desafío para las empresas.

No todas las compañías gestionan su RSE de la misma forma. Se podría –en base a las categorizaciones de Garriga y Melé- esbozar una clasificación de las empresas aludidas aquí. Debe aclararse que dado el nivel de profundidad no exhaustiva del estudio, no deben tomarse las afirmaciones plasmadas como determinantes.

Hecha la advertencia, se comenzará por revisar la situación de E1. Las declaraciones de B.C llevan a la conjetura de que la empresa cabe en el marco de los Enfoques Instrumentales. La justificación tiene que ver con la concepción de la misma como generadora de capitales financieros únicamente. La inclusión de actividades de RSE ha sido dificultosa; el directorio de E1 las aceptó luego de varios cuestionamientos y temores –y posiblemente a modo de “voto de confianza” a B.C-. No está garantizada su continuidad de no vincularse con ganancias efectivas. Tampoco –naturalmente- existe un interés en su aplicación periódica ni en el armado de un Balance exclusivamente Social anual. Dentro de las Teorías Instrumentales, específicamente se relaciona con aquéllas orientadas a las “inversiones sociales en un entorno competitivo”. Varios pasajes de la entrevista -transcriptos a lo largo de este análisis- así lo demuestran: “...Porque todo empresario lo que busca es competitividad para su empresa: “yo quiero ser más competitivo que los demás”. De repente aquél que es más competitivo que yo, yo tengo un costo más elevado pero, por ejemplo yo demuestro que la gente me ve como que soy socialmente responsable, que de mis utilidades hay una parte que va ya sea para cuidar el medioambiente, para la comunidad, hacia adentro –hacia mis propios empleados, porque también hay RSE para adentro ... Entonces el consumidor que es socialmente responsable va a premiar a la empresa. ... Yo veía a la vez que la empresa tenía un perfil muy bajo, no mostraba su RSE. Entonces lo primero que hicimos fue decir: “bueno, tenemos que dedicarnos a la comunidad de Salto”. ...”. La corporación se exhibe como plausible de generar aportes tanto en la comunidad donde opera como dentro de la organización. La RSE resulta una herramienta que sistematiza las acciones ejecutadas desde su gestación. Las “contribuciones” son útiles pues generan un impacto

directamente vinculable con la marca respaldo y redundan en las ventas y en la proyección de un reconocimiento internacional. B.C se manifiesta como promotor de otro tipo instrumental de concebir la RSE: las “Estrategias para la base de la pirámide económica”. Ésta emprende la producción de insumos diferenciados para dicha población, con una calidad “adaptada” –inferior- y a un bajo costo.

La empresa pública E2 podría catalogarse como perteneciente a las organizaciones que aplican un Enfoque Político a la hora de cumplir con la RSE. Más precisamente, se la identifica con una mirada de “Ciudadanía corporativa” en su visión más limitada –afín con la filantropía corporativa, con cierto compromiso comunitario-. Los autores explican que en estas corrientes existen tendencias a estimular el desarrollo de las comunidades y disposición a preocuparse por el medio ambiente. Se hallaron varios fragmentos en su entrevista que dan esa pauta, entre otros: *“...Porque acá lo que vale es que puedas tener... no es “contribuir y me olvidé”... es tener la forma de medir; que esa contribución fue efectiva para mejorar esa situación social... y que sea sustentable. ... En contribuciones a la comunidad la empresa directamente podría desarrollar algunos proyectos específicos con la comunidad, con la comunidad circundante, cercana, donde tiene un impacto directo en la actuación de la empresa. Si la empresa quiere un impacto en una determinada zona, ahí sí desarrollar un proyecto de relacionamiento con la comunidad que luego le signifique un retorno... lo que no está bien (y quizás sea cuestionable su legitimad) son las acciones individuales no marcadas dentro de un programa y dentro de un sistema. ...”*. Pero este lugar -como está descrito- no identifica completamente a la empresa. Dado que los tipos ideales son sólo modelos¹³² – y no existen como elementos puros en la realidad social- se considera que también existen rasgos del Enfoque Instrumental en su accionar, sobre todo en lo que respecta a la conservación de la imagen corporativa. Específicamente del “Enfoque basado en los recursos naturales”, que interrelaciona recursos humanos y organizativos con los físicos formando estructuras estratégicas para

¹³² “... la sociología debe formar, por su parte, tipos puros (ideales) de esas estructuras, que muestren en sí la unidad más consecuente de una adecuación de sentido lo más plena posible; siendo por eso mismo tan poco frecuente quizá en la realidad –en la forma pura absolutamente ideal del tipo- como una reacción física calculada sobre el supuesto de un espacio absolutamente vacío. ...”. Weber, 1964.

generar valor -amparadas durante períodos variables de tiempo- que suelen adaptarse a nuevas tendencias globales. El motivo de tal asociación se supedita a parte del discurso de V.P: *“... Se había hecho algún trabajo de consultoría por parte de alguna consultora, para ver qué era porque...acá trabajan el tema toda la vida, o sea, sin darle el nombre de RSE. ... la empresa tiene una larga tradición, tiene valores y principios éticos de toda la vida... En temas que tienen que ver con el clima de trabajo; hay una cantidad de beneficios al personal o de disposiciones que tienen que ver con la mejor calidad de vida y la mejor situación del trabajador, del colaborador de la empresa que viene de muchísimos años. ... Esto es un tema que, bueno, que se necesitaría una gran definición a nivel país y -en el caso de las empresas públicas-; si debiéramos nosotros tener este tipo de acción. Porque en RSE y en contribuciones a la comunidad lo que siempre hay que tener presente es cuál es el retorno que tiene la empresa. La empresa tiene que tener un retorno. ...”*.

En el tercer caso se asocia la empresa E3 con un Enfoque Ético, más allá de ciertos rasgos Instrumentales -presentes en todos los casos-. Se optó por aquél relacionado con “el bien común”, por hallar coincidencias en el discurso de M.C: *“... si queremos una sociedad próspera, una sociedad productiva una sociedad donde el país crezca tenemos que apuntar a los niños. Si uno no apoya a estos nuevos seres que llegan y que a veces no tienen voz, no tienen voto ... Estos niños que hoy trabajan ¿qué futuro se puede esperar? ¿Qué futuro pueden tener estos chiquilines si ya comienzan desde el vamos en una situación vulnerada, donde se les vulneran los derechos? Justamente apuntar a estos niños que, realmente, hay una desigualdad con otros chicos de la sociedad...”*. Se denota un análisis particular de un tópico particular; se busca la promoción de la erradicación de un flagelo –una situación valorada como éticamente injusta-. Las acciones, definidas como transgresoras de lo asistencialista, apuntan a cierta redistribución. La vocera relata que el programa se apoya en sustentos serios que apuntan a la concientización; la empresa “ayuda” puesto que siente que “se debe” a la sociedad a la que pertenece: *“... E3 retribuye lo que la sociedad inclusive le está brindando. Existe gracias a lo que la sociedad también valora de la empresa. Es una forma*

de devolverle, de restituir aquello que el ciudadano común apostó a la empresa. Es un tema de mirar a la sociedad desde una perspectiva más cerca... y que es parte de la comunidad donde opera. Y empresas que no se alineen a eso realmente tienen tendencia a caducar. ...". En la frase final se desliza una sentencia a la vez que una pista del enfoque instrumental implícito; la urgencia de adherir a iniciativas aparentemente ligadas con la voluntad de "progreso" podría excluir sus raíces legítimas, eficaces. La necesidad de pertenecer al flujo de la tendencia y sus productos acarrearían eventualmente, entonces, resultados engañosos. He aquí un nodo útil para la reflexión y al cual las ciencias sociales bien pueden realizar sus aportes.

3.6- Acerca de la comunicación y sustentabilidad del accionar. Relaciones y diferencias de la RSE con la Filantropía.

Es interesante cómo los actores entrevistados marcan la divergencia entre Filantropía y RSE. Esta última busca trascender aquella relación primaria entre empresa y comunidad; es enmarcada en la ética de la acción.

B.C sostiene que la clave: *"... Es ubicarnos exactamente en el medio entre lo que era la Filantropía y lo que es el Marketing. La RSE camina por el medio. ¿Qué tiene de común o en qué se diferencian? Digamos, la filantropía –que es muy buena- por lo general no se dice. Por lo general la caridad de los católicos –o por lo menos de los que nos sentimos cristianos- parece que pierde valor si yo digo lo que hice. En cambio, en la RSE, se comunica, se puede comunicar, hay que comunicarla... comunicarla bien. No usarla como un vehículo de publicidad, porque eso es vender, es Marketing... esto no es para vender. La diferencia yo la pondría ahí. La Filantropía es un bien que se hace pero que no debe ser informado, la RSE es una Visión del negocio; eso debe ser y puede ser comunicado y bien comunicado. Y eso le da valor agregado a las empresas. Porque todo empresario lo que busca es competitividad para su empresa..."*. B.C emite un juicio de valor acerca de la Filantropía como ejercicio; en su discurso se lee que de algún modo la salvaguarda del resto de los conceptos mencionados en su definición. El "bien" intencional característico de la Filantropía no es lo relevante en RSE sino los efectos refractados en la

sociedad. Aquí se observa una clara coincidencia con la posición de Vallaeys; los desenlaces presentes y futuros adquieren importancia única para la corporación como portadores de valor social y económico-financiero. El foco de atención se coloca en la comunicación de la RSE, vinculada estrechamente al valor agregado (como económico) a la dinámica institucional. La misma no es sinónimo de Marketing pero realza la competitividad empresarial. Se traduce que la RSE debe ser anunciada puesto que sobrepasa las acciones puntuales comunicadas; deviene una estructura articulada en torno a un nuevo modo de gestión y de concepción de la empresa interaccionando con el mundo que la contiene.

La filantropía -concebida con una raíz judeo-cristiana- como antecesor de la RSE fue (y es) difícilmente sorteable: *“...empieza una parte muy trabajosa, muy difícil de empezar precisamente a explicarle al empresario de que no sos más caro por hacer esto –porque ellos mismos estaban disponiendo fondos para esas actividades que te decía de filantropía-, y a veces malgastando, porque vos no sabés adónde va a parar lo que hiciste y lo que no hiciste- el tema es salir de lo que puede ser esa etapa a una etapa que es un camino metodológico prácticamente. ...”*¹³³.

M.C no elaboró una comparación entre Filantropía y RSE en la entrevista. Se limitó a enfatizar que la labor de E3 se remite a RSE *“propiamente dicha”*¹³⁴ y a realizar descripciones de su programa principal. Resultó evasiva respecto de este punto –quizás por desinterés o falta de conocimiento específico-. Utilizó la pregunta para relatar cómo se maneja la empresa distribuyendo los recursos destinados a estas acciones.

Por su parte, V.P realiza un comentario acorde a la tónica general de su discurso: *“...El riesgo que veo en cuanto a un más rápido desarrollo, más rápido alcance de determinado nivel de trabajo en RSE, es el tema de no confundir con (sobre todo con lo que decía anteriormente de que la sociedad a veces demanda a las empresas), hay toda una tradición de demandar, de pedir, de contribuir... el tema de la filantropía (de que hay que llegar a una educación, a lograr que la masa social tenga claro de que no es ese el camino,*

¹³³ Entrevista a B.C, funcionario de E1. (Anexo N°2)

¹³⁴ Palabras utilizadas por M.C, en entrevista. (Anexo N°4)

que el camino es otro)...”. Aquí existe una relación con las apreciaciones de Correa y otros que señalan que la sociedad confía y espera de las corporaciones acciones de RSE que superen la clásica donación filantrópica – considerada impersonal, continuista y poco productiva-. V.P opina que esas exigencias implican cierto nivel de instrucción y conocimiento, que “tradicionalmente” se demanda sin criterio. La superación de esa forma –que excluye lo dignificante de lo impartido por derecho- depende del interés del Estado en cultivar para ello. Aparentemente la empresa E2 busca la modernización de su trabajo en este ámbito. V.P explora la forma de superar una etapa para apostar a un compromiso de carácter estructural y argumentado desde una postura que apunta efectivamente a lo educativo. La comunicación efectiva se relaciona con aquélla que repercute en la incorporación del concepto de responsabilidad de modo intrínseco, como única vía hacia la sostenibilidad del compromiso. Esta visión con implicancias político-culturales coadyuvarían con un modo de gestión más eficiente.

Reflexiones Finales

En una conferencia en la que me encontraba presente –parte de un curso de recaudación de fondos- Eduardo Mangarelli (Gerente general de Microsoft-Uruguay) citó a Bill Gates. Lo hizo al explicar las bases de la RSE y los elementos a articular cuando se presenta un proyecto con expectativas de recolectar recursos¹³⁵. La expresión fue: “*You have to see the people behind the numbers*”¹³⁶. Más allá de su fluidez y claridad al explicar conceptos y recomendar consejos, el expositor disparó en mí ciertos cuestionamientos contradictorios. En el momento en que me preguntaba acerca de las intenciones que se esconderían detrás de los argumentos planteados, el gerente lograba “contestarme” con algunas de sus reflexiones: “*Si me preguntaran por qué es bueno que las empresas tengan responsabilidad, yo les respondería que es porque el lugar que ocupamos cada uno de nosotros en la sociedad es solamente una cuestión de suerte...*”. Me percaté de que mi

¹³⁵ Se trata del impacto, seguridad y retorno.

¹³⁶ Traducción propia: “*Tienes que poder ver a la gente detrás de los números*”.

interés por la RSE partía fundamentalmente del brote de impresiones encontradas -del cual no necesariamente desprendería conclusiones absolutas-.

La tendencia a la aplicación de RSE en la gestión empresarial parece estar instalada, al menos como aspiración. Si un empresario asociado con una corporación exitosa y millonaria se embandera con este concepto, es razonable suponer que la mayoría lo hará. Pero no siempre del mismo modo ni con la misma filosofía. No debemos olvidar que se trata de una forma de adaptación, de supervivencia de organizaciones cuyo fin es el lucro, que verá a la sociedad, sí, pero siempre “detrás” de los números.

Nos encontramos en una suerte de momento clave, donde parece reinar el desencuentro. Los Estados de Bienestar han cesado su etapa de mayor esplendor, hoy los suplen progresivamente otras formas de abordaje de las problemáticas sociales. La cobertura estatal intrínseca (parcial o mayoritaria) de las necesidades comunitarias ha dado paso –por ser considerada ineficiente por las nuevas naciones hegemónicas y las organizaciones que las orbitan- al Neoliberalismo consciente de sus propias fallas. La RSE forma parte de las nuevas herramientas para apuntalar algo de las desigualdades y desbordes mundiales -donde los “desprotegidos” del mercado son protagonistas- conocidos por todos donde sea prácticamente en tiempo real. Sin embargo no puede afirmarse que exista un acompañamiento social acorde a estos cambios casi vertiginosos; las personas aún esperan respuestas de sus propios gobiernos. Las acciones de RSE parecen no lograr suplantar los derechos sociales así asumidos por los estados -más allá del grado con el que se haya dado esta concepción en cada país-.

La RSE pretende ser la “solución” a varios asuntos. Ante un momento de crisis financiera, la RSE deviene un medio empresarial para afianzarse en plaza o reconciliarse con el consumidor “responsable” y con inversores intentando ganar su confianza. Promete un contrato social en el cual -de su parte- aportaría una apuesta al consenso, a la armonía ambiental y a la equidad social. El caso de E2 resulta un buen ejemplo; la incorporación de estrategias de RSE se da en plena crisis del 2002-2003 tras una sugerencia internacional.

Ante un momento de crisis de paradigmas, donde surgen nuevos cuestionamientos al régimen de turno y sus consecuencias –con la afluencia de gobiernos de izquierda, por ejemplo-, la RSE oficia de elemento equilibrador, integrador, productor de valor concatenado, contribuyente con las políticas públicas de las naciones. Se apoya en la brecha abierta por los gobiernos – muchas veces sugerida por organismos internacionales- y busca cooperar con sus intenciones. No olvidemos mencionar que ambos obtienen su cuota de publicidad en el intento.

La RSE revaloriza a las empresas y reafirma su lugar como tales en sociedad. En algunos casos, donde es utilizada como “fachada cosmética”¹³⁷, suaviza las controversias sobre sus maniobras. Siempre puede argumentarse –u ocultarse- mejor un error si la RSE forma parte de la carta de presentación de la organización.

Por otra parte, resulta oportuno remitirnos a algunos “hallazgos” desprendidos de las situaciones particulares analizadas en esta monografía.

Al revisar los Ejes Analíticos ligados a la RSE utilizados -que fueron ordenados como ubicables dentro y fuera de la empresa-, pueden extraerse algunas conclusiones:

La definición a grandes rasgos del concepto de RSE (que genera vacilaciones, incertidumbres, pues se trata de un concepto en construcción) es sinónima en todos los casos estudiados, similar para los empleados y para los consumidores. Esto resulta coherente dado que la RSE es aplicable y aplicada -de hecho- dentro y fuera de las compañías; es necesario un criterio coherente. Las diferencias se centran en las formas de aplicación. Es menester resaltar la valoración expresa del trabajo voluntario al interior de las empresas –presente en E1 y E3- que podría incluso interpretarse como un elemento generador de presión en el ambiente laboral¹³⁸.

Las formas de definir una operación exitosa (conectada con el cómo aplicar RSE) a nivel gerencial (en el sentido de productiva y eficaz) no concuerdan tan a rajatabla con lo publicitado o declarado hacia afuera. Las metas referidas al

¹³⁷ Término utilizado por Vallaeys s/d.

¹³⁸ Este punto merece particular atención; el coto de esta monografía limita la extensión al respecto. Se considera este tema por demás interesante como ítem de estudio independiente.

retorno esperado y al aumento de las utilidades económicas (incremento de ventas locales y ampliación de mercados internacionales) no suelen ser destacadas en el marco de la comunicación institucional, si bien no son explícitamente ocultas ni asumidas como ilegítimas.

En tercer lugar, se considera que la forma como se gestionan los impactos - vinculada con la ética de cada corporación- es fácilmente legible en el montaje general de la estructura de cada una de ellas. Forma parte de una convicción, es consistente con la misión de cada empresa. Por lo tanto, la forma de gestión de la RSE deviene una bandera integrada al quehacer institucional y -sea cual sea- es defendida e instrumentada dentro de la organización y fuera de ella.

Puntualmente, en referencia a las circunstancias de incorporación de las estrategias de RSE, E1 aparenta ser la empresa con mayores dificultades para la aplicación y subsistencia del recurso. Es evidente que la directiva de la institución no ha adherido como B.C esperaba a la idea. La razón (o razones) específicas que justifican el desinterés se desconocen, pero se intuye que existe un problema con la inversión en RSE que subyace en sus acciones. El desestímulo de los tomadores de decisiones puede relacionarse con un pensamiento conservador, resistente a los cambios que generen dudas en cuanto a su rentabilidad. Si la RSE se presenta como una herramienta de gestión de impactos, integral, que apunta a un aporte en lo socio-ambiental voluntario y procesado -que conlleva la presencia de una marca-, la desconfianza de la directiva desvaloriza la parte "contributiva" de las acciones así concebidas. El corte asistencialista, lleno de determinismos y supuestos normalizadores de la desigualdad descarta toda inclinación a un proyecto hacia una ciudadanía integral. Como suerte de contraste parcial, M.C (de E3) liga la RSE con un compromiso (institucional y de los empleados) y con planteamientos efectivos contra la desigualdad social, emitiendo una señal creíble -avalada en las cúpulas- y unificada frente al público. La concepción de V.P (E2) refiere a una visión de la responsabilidad como obligatoria: inherente a una empresa colectiva, pública. Definitivamente se perciben ambigüedades de criterio a este respecto. La aplicación de acciones de RSE parece relacionarse con una formalidad requerida más que con un elemento fundamentado, novedoso o expeditivo.

La proximidad de las empresas con DERES se interpreta como vinculada a la necesidad de pertenencia a una red centralizadora que opera como actor clave a nivel político -nacional e internacionalmente-. Nuclea a numerosas empresas y plantea un criterio progresista, orientador, acorde con las tendencias mundiales. Planifica proyectos anuales que ofician como ejes de trabajo común, lo cual las fortalece frente a las comunidades. Es visto como un respaldo, garantía de presencia de la marca en todo simposio que se presente alrededor de la temática de RSE.

Del discurso de M.C, se lee lo siguiente: el hincapié puesto en los montos asignados al programa de RSE deja entrever los efectos del mismo en un segundo plano. La intervención neta de la empresa se vincula más con el contralor del destino de los recursos que con el seguimiento del impacto perdurable en la vida de los niños participantes del programa (no se concibe la escolarización más allá del nivel primario). Sin embargo, aquél apoyo monetario no es menor; permite asegurar un ínfimo número –creciente- de situaciones como potencialmente incluidas en el sistema educativo primario y aporta a su vez recursos tecnológicos. Las políticas sociales no alcanzan este nivel micro de seguimiento, si bien consideran la problemática infantil con mayor amplitud a pesar de ser también focalizadas.

Se forma una compleja cadena que conduce hacia la valorización de la RSE como aliada de las políticas sociales, en un esquema simplificado sería: macroeconomía incipiente (mercado poco numeroso), altos índices de pobreza (necesidades insatisfechas, desocupación, problemas distributivos), urgencia de aumento de las arcas del Estado (planificador de políticas sociales), intervención de empresas internacionales que invierten en el país y préstamos de organismos internacionales, condiciones, políticas sociales reformuladas-adaptadas que dan cabida al ámbito privado (con su lógica corporativa) y al Tercer Sector en la aplicación de políticas para la resolución de cuestiones sociales, apoyo de la Sociedad Civil y de las empresas con su RSE. A los ojos del empresario, los problemas sociales –en el marco del actual sistema político-económico- engendran (en su mayoría) un deterioro del poder adquisitivo de los consumidores injeridos y genera inseguridad en el resto del mercado. La intervención de la corporación resulta un medio de presentación, de

acercamiento a la comunidad como organización comprometida con el aplacamiento de una situación que el propio sistema capitalista que la fundamenta -con su lógica de la acumulación y sus efectos perversos - origina y perpetúa.

Todas las acciones de RSE estudiadas apuntan o apuntaron específicamente a la población infantil. Explícitamente se apuesta a las nuevas generaciones por lo que representan en la vida comunitaria futura. Implícitamente, se supone, la apuesta consiste en que esos niños gocen hoy de una experiencia inolvidable con una marca; mañana la recomendarán y llevarán también a sus hijos a experimentarla. Esta estrategia deriva de un precepto del Marketing y podría ser una explicación a la focalización de la RSE en la niñez, además de una presumible evidencia de similitud entre ambas nociones.

Muchas de las interrogantes respecto de su seriedad se basan en la escasa cuantificación de los efectos de las prácticas; balances sociales inexistentes, indicadores de medición precarios o fallas en el trabajo en red (en E2 sobre todo) muestran cierta tendencia a que lo primordial sea que la RSE se consolide como notoria, y no que sus posibles resultados fructíferos sean sostenibles.

E3 está a la vanguardia de las aplicaciones globalmente probadas como satisfactorias para consumidores exigentes, lo que redundará en buenos retornos que sustentan la empresa multinacional. E1 maneja una RSE “borrosa”, que constituye una “fachada” para generar aceptación en el consumidor local y a nivel de clientes internacionales. No puede afirmarse que la gestión empresarial de E1 aplique más que algunas acciones de RSE asimilables a una filantropía organizada. Se visualiza poco la referencia al estudio sistemático del entorno y de las interacciones. La similitud con lo filantrópico refiere a lo “otorgado” por mera “voluntad”, unilateral. La comunicación de ese “bien” -de esas donaciones con un criterio ético posmoderno- actúa como lazo con la RSE.

De los informantes entrevistados y cuyos discursos fueron tentativamente analizados, impresiona que V.P (cuyas observaciones denotan estudio) intentaría trascender la RSE “cosmética”. Si la complejidad del escenario lo

permitiera, asegura que su estrategia educativo-integradora conduciría a mejorar el camino hacia un quehacer ético y coherente con el concepto de ciudadanía plena.

En definitiva, se concuerda con la idea de que la educación deviene una eficaz herramienta para discernir cuál es la responsabilidad entendida con necesaria seriedad. Aquella resulta un vehículo estimulador del pensamiento y de la libertad. La combinación de la concientización comunitaria con el trabajo en red –con objetivos comunes- desemboca en la posibilidad de una vigilancia ciudadana que comprometa a las empresas a tomar la RSE como un requerimiento para una sociedad íntegra. Dado que la complejidad de las interacciones nos muestra que su accionar repercute de formas impredecibles en nuestro entorno, sólo el conocimiento y el respeto al mismo los (y nos) prepararán para el regreso del boomerang.

Nuevos conceptos, nuevos paradigmas. Se trata de un ir y venir permanente. La RSE, el capital social, el voluntariado; nuevas formas para afrontar los mismos contenidos. Más allá de marcos económico-políticos ideales para el abordaje de los tópicos sociales y de las idiosincrasias permeables o no a nuevas tendencias globales, debemos situarnos en las coyunturas que hoy nos rodean. No para aceptarlas sin crítica, sino para comprenderlas; como único medio de potencial superación. El Trabajador Social puede (y debe) postularse en el medio corporativo como rico contribuyente, como gerente social, como intelectual conocedor del paisaje social que rodea cada nueva intervención sobre él. Debe asumir su responsabilidad de apoyo –ubicado en un lugar privilegiado dentro de la organización- a la vigilancia ciudadana. Posee suficientes atributos como para orientar decisiones políticas sobre RSE, innovando sobre ellas y fomentando interconexiones. La ampliación de las áreas de trabajo es posible y puede tener efectos positivos en el inconsciente colectivo, revalorizando la profesión, pero –sobretudo- puede llegar a satisfacer y a estimular la necesidad de trascender los campos “clásicos” de gestión para dar lugar a la curiosidad y a la inquietud que a veces parecen dormidas.

BIBLIOGRAFÍA

- Allan Poe, E. "Ligeia", s/d.
- Argandoña, A. "*RSE: ¿Qué modelo económico? ¿Qué modelo de empresa?*" en Documentación Social, Revista de estudios sociales y de sociología aplicada. Ed. Gráficas Arias Montano S.A., Madrid-España, Julio, setiembre de 2007.
- Austin, J., Gutiérrez, R. y otros. "*Effective management of social enterprises: Lessons from businesses and civil society organizations in Iberoamerica*". Ed. Harvard University Press, Massachusetts-EE.UU, 2006.
- Baudrillard, J. "*La sociedad de consumo. Sus mitos, sus estructuras*". Ed. Siglo XXI de España Editores S.A, Madrid-España, 2009.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J.C, Passeron, J.C. "*El oficio del Sociólogo*". Editorial Siglo XXI, Madrid-España, 1975.
- Correa, M. E.; Flynn, S. y Amit, A. "*Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*". Ed. CEPAL, Serie: Medio ambiente y desarrollo, Santiago de Chile-Chile, 2004.
- de la Garza Toledo, E. "*La formación Socioeconómica Neoliberal*". Plaza y Valdes Editores, México D.F, 2001.
- Flores, J., Ogliastrri, E., y otros "*El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe*". Editado por BID (también en www.iadb.org/csramericas), Washington D.C-EE.UU, 2007.
- Freeman, R.E. "*Strategic Management: A Stakeholder Approach*". Ed. Edwin, M. Epstein, University of California-EE.UU, 1984.
- Freire, Paulo. "*La educación como práctica de la libertad*". Ed. Siglo XXI, Madrid-España, 2002.

- Gomes de Alvarenga, G. “Empresa humanizada e competitiva: realidade ou utopía do serviço social do trabalho?” en Debates Sociais N°61-Año XXXVII-Editado por CBCISS, Río de Janeiro-Brasil, 2002.
- Hecló, H., Wildavsky, A.B. “The private government of public money: community and policy inside British politics”. Ed. Macmillan, s/d, 1974.
- Hobsbawm, E. “La muerte del Neoliberalismo” en “¿Tercera Vía o neoliberalismo?”. Icaria Editorial S.A, Barcelona-España, 2000.
- Núñez, G., “La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible”. División de desarrollo sostenible y asentamientos humanos. CEPAL/Sociedad Alemana de Cooperación (GTZ), Santiago de Chile-Chile, 2003.
- Machado, A. “Antonio Machado. Poesía y prosa. Antología”. Ed. Colihue, Bs. As-Argentina, 1992.
- Midaglia, C., y Antía, F. “La izquierda en el gobierno: ¿cambio o continuidad en las políticas de bienestar social?” en Revista uruguaya de Ciencia Política n°16, Montevideo-Uruguay, 2007.
- Morin, E. “Mis demonios”. Ed. Kairós, Barcelona-España, 1995- 2005.
- Piani, G., Ferre, Z. y otros. “La Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay. La visión desde la opinión pública”. Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales (DECON-FCS, UdelaR), Doc n°18/07. Montevideo-Uruguay, 2007.
- Taylor, S.J., Bogdan, R. “Introducción a los métodos cualitativos de investigación”. Ed. Paidós Ibérica S.A., Barcelona-España, 1987.
- Vallaeys, F. “La responsabilidad Social de las organizaciones”. s/d.
- Valles, M. “Entrevistas cualitativas” en Cuadernos Metodológicos n° 32. Ed. Centro de investigaciones sociológicas, Madrid-España, 2007.
- Wagenberg, A. “La narrativa de la responsabilidad social empresarial” en Cuadernos Latinoamericanos de Administración s/n°, 2006.

- Weber, Max. *"Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva"*. Ed. FCE, México, 1964.
- Yaffé, J., *"Ideas, programa y política económica del batllismo. Uruguay 1911-1930"*. FCS-UdelaR, D.T. 7/00. Montevideo-Uruguay, 2000.

Fuentes Documentales

- Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. "Plan de Equidad". Editorial IMPO, Montevideo-Uruguay, 2008.
- Dylan, Bob. Canción "*Blowing in the wind*" del disco "*The Freewheelin*", 1963
- <http://idbdocs.iadb.org>
- www.iadb.org
- <http://es.wikipedia.org>
- www.ucu.edu.uy
- www.mallenbaker.net
- www.bsr.org
- www.wbcsd.org
- www1.ethos.org.br
- www.deres.org.uy
- www.fundacionhenrydunant.org
- www.christianaid.org
- www.accionrse.cl
- www.observa.com.uy
- www.accountability.org.uk
- www.pactomundial.org
- www.cnd.org.uy
- www.rlc.fao.org
- www.uruguaysolidario.org.uy
- www.chasque.net
- www.unit.org.uy