

RSE y sus Frases Hechas

Publicado en www.aduananews.com en noviembre de 2008

Por Baltazar Ojea¹

Gracias a su amplia difusión, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial fue estigmatizándose con “frases hechas” que fueron variando su sentido, y que es bueno revisar para evitar reduccionismos y alcanzar una mejor conceptualización. Son estas frases las que permiten que a menudo se hable de esta temática con mucha soltura, creyendo saber y entender lo que se dice.

Son muy conocidas por los consultores, académicos y elaboradores de informes sociales las siguientes frases:

- 1) *“la empresa debe rendirle cuentas a todos los grupos de interés y no sólo a sus accionistas”*
- 2) *“La responsabilidad social empresaria va más allá de la ley”*
- 3) *“La RSE no es filantropía”*

A continuación se reflexionará sobre los significados que encierran estas frases, en algunos casos partiendo de ellas, y en otros llegando a ellas.

El poder de las expectativas y los “stakeholders”

En la película *Mentes Peligrosas*, Michelle Pfeiffer encarna a una profesora de escuela secundaria, que desembarca en un colegio de algún barrio turbio de California en el cual se le asigna un curso de *alumnos problemáticos*. Con el objetivo de generar compromiso y mejorar la conducta de los alumnos, esta profesora califica a todos ellos con la nota más alta. Los alumnos deberían entonces, mantener esa calificación, cuidar su nueva reputación. ¡Por fin alguien deposita en ellos esperanza, expectativas!

Todos esperan del buen alumno, que se comporte como buen alumno; todos esperan del buen ciudadano, que se comporte como buen ciudadano. Aquel que es considerado bueno y no se comporta como tal, será castigado no sólo por su mal comportamiento, sino por decepcionar a quienes esperaban de él una buena conducta (su conducta esperable).

Pero ¿qué pasa con el que siempre se porta mal? Si yo siempre obtuve un uno, probablemente se espere de mí un uno. Esto se traduce en una exigencia nula o casi nula

¹ Coordinador Técnico del Centro Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA. Responsable de Relaciones Internacionales de la Red Iberoamericana de Universidades por la RSE (www.redunirse.org)

por parte de quienes me miran y posiblemente en el auto convencimiento de que no puedo obtener más que ese uno (profecía auto cumplida). Esta falta de exigencia permite que yo me sienta bien y sea felicitado cuando obtengo un cuatro. Sin implicar que ese cuatro cumpla con los estándares de aprobación.

En cambio, si yo siempre obtengo un diez, cuando obtenga un cuatro seré castigado con la desilusión o el descontento propio y de quienes me miran.

¿Expectativas? ¿Qué tiene que ver eso con RSE?

Supongamos que los habitantes de un **país A** creyeran que los empresarios son todos corruptos. Todos los empresarios tienen un uno. Probablemente la noticia de un hecho de corrupción empresarial no tendría mayor condena que la establecida por la ley (si existiese). El habitante de aquel país no cambiaría su concepción de esa empresa, ya que no esperaba otra conducta de los empresarios.

Cabe aclarar que la percepción de los habitantes de este país sobre las empresas, no implica el mal comportamiento de las mismas; pero sí una mirada indiferente ante comportamientos no deseados.

Por el contrario, supongamos que los habitantes de un **país B** creyeran en los empresarios. A partir de este momento, todos los empresarios tienen un “muy bien, diez, felicitado”. Un hecho de corrupción empresarial, probablemente, no sólo sería juzgado por la ley, sino por quienes miran a su alrededor, ahora, desilusionados o descontentos.

Cabe destacar que la percepción de los habitantes de este país sobre las empresas, no implica el buen comportamiento de las mismas; pero sí una mirada negativa en caso de conocerse un mal comportamiento.

Siguiendo la línea del ejemplo separaremos en grupos a los habitantes de un país para facilitar o complejizar la comprensión. Diremos, entonces, que los habitantes se encuentran agrupados de la siguiente manera: *empresas* (empresarios y funcionarios privados), *accionistas*, *proveedores*, *consumidores*, *Estado* (funcionarios públicos de los distintos poderes), *sindicatos* (trabajadores y dirigentes) y otras agrupaciones de la sociedad civil (medioambientalistas, etc). Estos grupos son los, así denominados por las ciencias administrativas, *stakeholders* (o grupos de interés).

En el caso del **país A** un hecho de corrupción empresarial, como se advirtió unos párrafos atrás, no modificaría la concepción de la empresa en ninguno de los *grupos de interés*. Así, los accionistas seguirán invirtiendo en esa empresa, los consumidores seguirán comprando productos de esa empresa, etc. En este mismo país, recibirán premios las empresas que no cometan delitos o las empresas a la que no se le conozcan delitos.

En el caso del **país B**, en cambio, el mismo hecho, provocaría un repudio por parte de todos los *grupos de interés*. Será entonces un hecho que desalienta las inversiones de los accionistas en esa empresa, que disminuye el consumo de sus productos, que provoca la movilización de los sindicatos y otras organizaciones de la sociedad civil, etc.

La Responsabilidad Social Empresarial propone un modelo de empresa que pueda convivir en sociedades comprometidas (participativas), como la planteada en el ejemplo de País B. Se trata de una tendencia que se está dando en algunos países y que apunta a un modelo de capitalismo sano; que sea inclusivo, que no perjudique a las generaciones futuras, etc.

No se puede hablar de Responsabilidad Social Empresarial y referirse sólo a la empresa. Es una propuesta de cosmovisión de la empresa, dentro de una propuesta de cosmovisión del mundo.

Es por el grado de aceptación de los distintos actores que miran a la empresa que se postula que ***la empresa debe rendirle cuentas a todos los grupos de interés y no sólo a sus accionistas.***

La RSE va más allá de las leyes. ¿Y esto...?

En cientos de conferencias y de informes sociales se dice que “la RSE va más allá de la ley”. Es probable que muchos empresarios no hayan puesto real atención en esa sentencia, y tal vez tampoco lo hayan hecho una cantidad importante de académicos y consultores especializados.

La confusión más común está dada por la creencia de que una empresa socialmente responsable debe otorgar mayores beneficios que los que exige la ley; que se puede hablar de responsabilidad social una vez cumplido el marco legal. Sin embargo, esto no es así...

Como se dijo anteriormente, la RSE es la vedette en medio de una propuesta de cambio que incluye a otros actores. Es un nuevo modelo el que se plantea. Esto quiere decir que existe un modelo actual que se quiere cambiar. Ese modelo actual, viene avalado desde hace muchos años por las empresas, las universidades, los gobiernos, los sindicatos, las leyes.

Probablemente, la responsabilidad social de una empresa, en la actualidad, tenga más que ver con espíritu de cambio que con cumplir con el statu quo. Es necesario entonces que existan nuevas leyes que acompañen esta nueva propuesta de modelo.

Las leyes son (o deberían ser) una expresión escrita de la voluntad de una sociedad, vinculada al concepto imperante del valor Justicia (y a toda la cosmovisión de esa

sociedad). Por ello, la misión de un Parlamento es contribuir a la consolidación de una sociedad Justa, a través de la generación de leyes. Esto pone en evidencia que el valor Justicia orienta (o debería hacerlo) el quehacer parlamentario.

Con la RSE sucede algo similar. Se trata de un conglomerado de valores positivos (incluido el de Justicia) que atraviesan todo el quehacer empresarial.

La Responsabilidad Social va más allá de la ley, del mismo modo que la Justicia va más allá de la norma escrita; y su concepto acabado implica una sociedad que comparte ciertos valores y que se compromete con ellos en todas sus actividades, independientemente de la existencia de una ley.

Pongamos un ejemplo...

Supongamos que un padre de familia está buscando trabajo y una organización le ofrece contratar sus "servicios" en condición de monotributista. Supongamos también que este padre de familia no ha alcanzado un título universitario, y vive en la Ciudad de Buenos Aires.

Este padre de familia acepta el trabajo y acuerda con la organización un importe mensual de entre \$1.000 y \$2.000, tomando el caso intermedio, diremos que el importe es de \$1.500. Este buen hombre deberá pagar mensualmente de monotributo \$111 (y está por aumentar) y \$30 en concepto de Ingresos Brutos.

Queda claro que en su calidad de monotributista, no cuenta con aguinaldo ni con vacaciones pagas. Este hombre percibe por su trabajo \$1359. Supongamos ahora que ese dinero no le alcanza para asegurar el bienestar de su familia y decide no pagar las cargas mencionadas y así obtener los \$1.500 en total.

¿Se trata de una persona socialmente responsable? ¿Es socialmente irresponsable por no cumplir con el marco legal? ¿Se trata de un sistema que opone la responsabilidad social frente la responsabilidad legal? ¿La organización que contrató a esta persona es responsable de esta situación? Cada lector podrá tomar alguna postura al respecto.

Situaciones similares se repiten en el "*45,1% del total de ocupados en la Capital Federal y el Gran Buenos Aires*" (Clarín, 21 de Agosto de 2007). Si se pretende cambiar este tipo de realidades en pos de una sociedad más justa, se requiere de la activa participación de todos los actores sociales.

El caso de las PyMES

Las PyMES representan más del 70% de las fuentes de trabajo de todo el país y, luego de la crisis de 2001/2002, fueron la principal causa de la baja del desempleo, afianzando su

preponderante papel en la generación de trabajo.

Buena parte del 40% de la fuerza laboral que trabaja en la informalidad y precariedad en el país, pertenece a este tipo de empresas.

Muchas empresas PyMES (incluidas las Micro) deben enfrentarse al dilema planteado en el punto anterior. Hacen las veces de padre de familia que sale a buscar trabajo, y el mismo mercado les “exige” cierto grado de informalidad para alcanzar la supervivencia. No se trata de quienes no quieren pagar los impuestos, sino de quienes hacerlo les cuesta su supervivencia.

Es conveniente volver a preguntarse ¿Se trata de una empresa socialmente responsable? ¿Es socialmente irresponsable por no cumplir con el marco legal? ¿Se trata de un sistema que opone la responsabilidad social frente la responsabilidad legal? El lector tendrá su postura al respecto.

La Responsabilidad Social Empresarial viene a proponer un modelo diferente al implantado en la Argentina desde los 70`s. Durante todos esos años la sociedad misma ha impulsado y aceptado un marco normativo acorde a ese modelo que hoy se propone cambiar. De este modo, la RSE también cuestiona las normas y “**va más allá de la ley**”, diciéndonos que parte de nuestra responsabilidad es involucrarnos; participar con espíritu de cambio... incluso de cambio de las leyes.

3) ¿Qué es la Filantropía?

La palabra Filantropía encuentra sus raíces en el griego, que son “*philos*” y “*antropos*”. La primera de ellas se traduce como “amor” (ej.: *filosofía* – amor por la sabiduría – *filarmónica* – amante de la armonía, etc.) y la segunda como “hombre” (ej.: *antropología* – estudio del hombre). Entonces este término encierra el significado de amor por el hombre.

Sin embargo, en el uso, el significado de esta palabra se refiere a donaciones, a dar fondos o bienes, generalmente a organizaciones no gubernamentales o para obras caritativas. Es un concepto muy vinculado al asistencialismo.

¿Por qué la RSE no es filantropía? Porque la filantropía está básicamente en la dimensión de las acciones, y como se viene planteando en este artículo, la RSE es un concepto que nace en el ámbito de los valores. La responsabilidad social no es una acción, pero son todas las acciones estén orientadas por los valores que ella engloba.

Otra razón por la que se intenta alejar este concepto del de Responsabilidad Social es que la filantropía ha adquirido en los últimos años una fama que la desmerece y la devalúa, que la convierte en una herramienta para lavar la conciencia. Ya a principios del siglo pasado, Ambrose Bierce en su Diccionario del Diablo donde esboza definiciones

grotescas e irónicas, define al filántropo de la siguiente manera: “s. *Anciano caballero, rico y generalmente calvo, que ha aprendido a sonreír mientras su conciencia le roba los bolsillos*”.

Eduardo Galeano, en su último libro *Espejos*, también hace una referencia a la filantropía, a modo de denuncia. Cuenta la masiva publicidad que a fines de los años 20 difundía la gasolina con plomo agregado. En la década del 80, Estados Unidos prohibió esa gasolina porque causó daños severos y muerte a miles de personas. Galeano culmina la anécdota diciendo “*Los principales autores del crimen fueron dos ejecutivos de la General Motors, Charles Kettering y Alfred Sloan. Ellos han pasado a la historia como benefactores de la humanidad, porque fundaron un gran hospital.*”

La Filantropía no es mala, pero es una acción cuyos valores pueden no coincidir con los del resto del accionar. En cambio, la responsabilidad social empresaria se mide a través de todas las acciones de la empresa. Por ello, puede afirmarse que **la Responsabilidad Social Empresarial no es filantropía.**

Para finalizar...

Las “frases hechas” deshacen conceptos, por ende siempre es bueno volver sobre ellas para dilucidar sus significados. Muchas veces (probablemente producto de la educación bancaria de la que hablaba Paulo Freire) estos supuestos ayudan a no reflexionar y se toman como verdades absolutas. Se posicionan como axiomas naturales de la teoría, sin ser lo suficientemente claras.

La Responsabilidad Social Empresarial tiene que ver con los valores, con la Misión de la Empresa; constituye una buena excusa conceptual que propone un cambio cultural que fomente la alteridad en lugar de la apatía, la solidaridad en lugar del individualismo, la participación en lugar de la indiferencia, la convivencia con el medioambiente en lugar de su esclavización, etc.

Este concepto viene acompañado de un contexto en el que también se exige un cambio en los roles del Estado, de los Sindicatos, de la Sociedad Civil, y de otros actores. No existirán empresas responsables en sociedades que no lo exijan, en sociedades individualistas, ni en sociedades donde el marco normativo no aliente las conductas responsables.

Según la encuesta del Latinbarómetro 2007 (encuesta de opinión pública desarrollada en 18 países de América Latina), en la Argentina sólo el 46% de la población opina que la empresa privada es indispensable para el desarrollo del país. Ubicándose así entre los países que menos creen que la empresa privada sea indispensable para el desarrollo. Esto habla mucho de las expectativas que tenemos los argentinos sobre nuestros empresarios; bajas expectativas sobre las empresas también son bajos niveles de

exigencia. Para poder exigirle a las empresas también debemos confiar en ellas, y esta confianza se construye y la exigencia está en mantenerla.

Responsabilidad Social Empresarial no es una acción, son todas. Es el mensaje oculto en cada una de las acciones; las comunicadas y las no comunicadas. Es la brújula, es el faro que nos orienta. Se trata de un concepto que intenta volver a descubrir un camino que, durante un tiempo, estuvo cubierto. El camino que las ciencias gerenciales olvidaron señalar.