

Pero...¿qué es eso de la responsabilidad social? (I)

*Jacobo D. Varela **

Es muy probable que a esta altura todos hayamos escuchado hablar del tema. Incluso que alguien haya intentado incursionar por INTERNET en busca de mayor aclaración. En ese caso me permito recomendarle que postergue su investigación, porque el millar de sitios que se le ofrecen puede confundirle, más que aclararle.

¿Es una nueva moda? ¿Es otra propuesta más como las que uno seguramente habrá escuchado: “calidad total”, “presupuesto base cero”, “mejora continua”? No nos equivoquemos: no es ni lo uno ni lo otro.

Haciendo un poco de historia, el concepto de responsabilidad social (RS), tal como se le discute ahora, surgió a principios de los '90 y es un hijo de la globalización. Si bien se pueden encontrar indicios incluso hasta 1700, (y hay ejemplos de empresas que ya entonces, aplicaron principios de responsabilidad social) el debate que nos ocupa nació en los '90.

Digo que es un hijo de la globalización porque surgió como respuesta a las acciones de las empresas transnacionales instaladas en terceros países, con normas laborales y medioambientales diferentes a las del país sede. La constatación de que, en ambos sectores, las exigencias del país anfitrión no igualaban las del país donde estaba instalada la casa matriz (más la verificación de algunos

abusos y comportamientos inmorales de parte de ejecutivos de grandes empresas) llevó a los sindicatos internacionales y a ONG de derechos humanos y de protección del medioambiente, también internacionales, a exigir a esas empresas que actuaran con responsabilidad social.

De modo que no se debe tomar como una moda pasajera, porque sus autores no lo dejarán caer así nomás. Es un concepto que ya lleva años no sólo de discusión sino de práctica efectiva y que ha demostrado dar sus buenos resultados.

Seguramente se argumentará que, considerando que fue elaborado para aplicarlo a las empresas multinacionales, nada tiene que ver con las empresas locales. Pero aquí también nos equivocamos: el concepto de responsabilidad social se aplica a todo tipo de organización, independiente de su tamaño: una empresa mediana o pequeña, una cooperativa, un club deportivo, una ONG, una empresa pública. De hecho, la discusión internacional de este tema en ISO ha dejado de lado el concepto de “empresarial” y habla solamente de “responsabilidad social”.

¿En qué consiste entonces? Hablemos del concepto de responsabilidad. Si una rama del árbol que estoy podando, cae sobre el auto de mi vecino, tengo responsabilidad. Si mi perro le da una paliza al gato de la vecina y lo deja maltrecho, tengo responsabilidad. Si me comprometo, por un contrato que firmé, a cumplir con algo y no lo hago, hay responsabilidad. Y todos esos casos, de una forma u otra, están atendidos por la ley.

Bien, eso a título personal, se dirá, pero ¿y la empresa?. Las empresas también están reguladas por la ley pero por su posición están en condiciones de afectar a más personas que al auto de mi vecino o el gato de la vecina.

Veamos un ejemplo: Los bienes o servicios que da una empresa afectan, sin duda, a sus clientes y a los consumidores de esos bienes o servicios. Lo que la empresa haga, les afecta. Y ellos, a su vez, con lo que hagan pueden afectar a la empresa. Dejar de comprar ese producto, por ejemplo, para hacer que baje los precios.

Otro grupo sobre el que las acciones de la empresa tiene efecto es el de quienes trabajan en ella. Grupo que, a su vez, puede tener influencia en la empresa.

Y así podríamos citar a quienes aportaron capital (accionistas, socios, tenedores de bonos), los proveedores, los deudores, los vecinos y el barrio donde la empresa está instalada, las autoridades (municipales, nacionales), el medioambiente.

Este concepto de RS enfatiza el hecho de que ninguna organización es una isla sino que influye (y a su vez es influida) por personas o grupos que llamaremos “grupos interesados”. Porque lo que haga (o deje de hacer) la empresa les interesa. Les afecta.

¿Sólo lo negativo? Se preguntará Ud. y la respuesta es “no”. Cuando hablamos de “afectados” puede ser afectados también positivamente.

Ahora que hemos definido los actores (las organizaciones, los grupos interesados) y sabemos que hay fuerzas de interacción entre ellos, estamos más cerca de definir lo que es RS.

Para ello debemos tomar las normas que regulan esas relaciones (las leyes laborales en el caso de los trabajadores; las leyes de defensa del consumidor para los consumidores; las normas medioambientales en cuanto al respecto al medioambiente) y considerarlas como “normas mínimas”. Todo obliga a cumplir con ellas, pero nada prohíbe mejorarlas. De hecho, los convenios colectivos negocian, discuten y aprueban beneficios que superan los mínimos estipulados por la ley.

Ahora bien, si dentro de su libertad de decisión y autonomía, una empresa decide otorgar un beneficio adicional, solamente estará limitado por su capacidad económica y su voluntad para hacerlo. Y eso se aplica también para, por ejemplo, regalar los arcos de la cancha de fútbol del club del barrio.

¿Se nota la diferencia? En un caso (el de los convenios colectivos) el beneficio es resultado de una negociación. En el de los arcos de fútbol, es resultado de la voluntad.

Pero si, además, se toma como compromiso apoyar todos los años al club de fútbol del barrio, como un apoyo al deporte y, más aún, a combatir la vagancia de los jóvenes, se está haciendo un aporte a la sociedad.

¿Qué es la responsabilidad social, entonces? Es una forma de gestionar la empresa. Pero incorporando a esa gestión una preocupación por aspectos sociales y medioambientales.

“Una empresa no puede arreglar todos los problemas sociales” se dirá y se tiene razón. Pero un comienzo está en ver qué hace uno para no empeorarlos y en qué medida, en ese espacio en que le ha tocado actuar, puede uno hacerlo atendiendo a esos grupos interesados de que hablamos antes.

“Bueno” se dirá a continuación “pero es más de lo mismo: seguimos mirando a la empresa como una fuente de riqueza inagotable que, porque gana dinero, tiene que solucionar los problemas sociales que el Estado – a quien le corresponde hacerlo – no puede”

No es tan así. Nadie puede pedirle a la empresa que, actuando con un sentido de responsabilidad social, soluciones responsabilidades que son de otros. Eso sería manipular el concepto y las empresas deberían reaccionar en su contra. Pero no es el enfoque que le están dando las autoridades.

El debate sobre la RS lleva ya años y, si todavía se escuchan voces locales que dicen que es un concepto “en construcción”, lo hacen desconociendo que se está

elaborando una norma guía, a nivel internacional, en la ISO, que llevará el número ISO 26000. Los debates están tan avanzados que no permiten hablar de “concepto en construcción”.

El concepto de RS no se detiene en la riqueza o no de las organizaciones sino en la forma en que éstas afectan a los grupos interesados. Incluso hay acciones o actividades de RS totalmente gratuitas, que no representan una carga para la empresa. Acciones de “no hacer” que son tan responsabilidad social como las de “hacer”.

“¿Cómo cuales?” es la pregunta. Bien: todos conocemos la zona gris entre un “soborno” y un “inocente regalo”. El consejo: abstenerse de ambos. Todos conocemos las formas disfrazadas de discriminación. ¿Qué hacer? Elaborar una política clara de la empresa respecto a las contrataciones de personal. Y así hay varios ejemplos. Por supuesto, también hay otras acciones que significan gastos pero, como ya dijimos, estas dependerán de la capacidad económica de la organización.

Entonces llegamos a la pregunta que todos se hacen:” Esto ¿se trata de un gasto o de una inversión?” Veámoslo así: una de las actividades que realiza una empresa genera un malestar notorio en el vecindario. Se sabe que esa actividad no es ilegal, de modo que no se hace nada para mejorar la situación. Ésta se deteriora y cuando amenaza con abiertas hostilidades, la empresa convoca a los vecinos, conversa, los escucha y juntos diseñan un mecanismo que no altere el negocio a la vez que contemple las expectativas del barrio.

El resultado podrá costar algunos pesos pero ¿se considera un gasto o una inversión?.

Muchas de las medidas de responsabilidad social adoptadas por empresas lo han sido después de que se hicieran denuncias públicas, como el caso de los niños en Pakistán que cosían las pelotas de fútbol. La pregunta es: ¿Espero a que se me denuncie públicamente o comienzo a estudiar dónde puedo tener un punto flaco desde el punto de vista social o medioambiental? Si se opta por la segunda, se está dando un paso hacia lo que se llama “administración de riesgos”.

Este es el momento entonces en que decimos: “De modo que responsabilidad social es una forma de administración que se traduce en acciones voluntarias, situadas por encima de lo que establece la ley o la norma, que benefician a los trabajadores de la empresa, a la comunidad y al medioambiente, incorporadas en la gestión diaria y en conversaciones con los grupos interesados”

Porque efectivamente, de eso se trata.

Jacobo D. Varela fue Miembro de la Directiva de la Cámara Nacional de Comercio, ocupando su Vice Presidencia, trabajó en la Oficina de la OIT en Santiago, Chile y actualmente asesora empresas en temas de responsabilidad social.