

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

## El Dilema de Vagelos

En 1978 un investigador médico, Roy Vagelos, responsable de los Laboratorios Merck, tuvo que tomar la decisión de emprender o no una investigación para descubrir un medicamento que podría curar la ceguera del río, una enfermedad parasitaria que afectaba a millones de personas que no podían pagar el medicamento. Vagelos tenía motivos para preocuparse. Se encontraba en el difícil dilema de tener que elegir entre dos opciones: la salud pública o la rentabilidad de los accionistas. Era evidente que los accionistas querían un retorno sobre la inversión lo más alto posible, en una época donde la empresa no atravesaba un buen momento económico, y donde las utilidades estaban disminuyendo por las acciones que tomaba el gobierno a favor de la copia y venta de medicamentos. La investigación costaría mucho dinero al laboratorio y las posibilidades de recuperar la inversión eran nulas; la ceguera del río era una enfermedad que se daba en el Tercer Mundo, es decir, en comunidades que no podrían pagar el remedio, con lo cual tendrían que regalarlo. La posibilidad de cambiar la vida de millones de personas lo forzaba a seguir adelante. El equipo de investigación tenía muy inculcada la misión de aliviar el sufrimiento humano y abortar el plan podría desanimar la moral del equipo. Además, la investigación ampliaría los conocimientos de Merck en parasitología, mejorando su imagen en la sociedad.

Si Ud. fuera consultor de los laboratorios Merck, y teniendo en cuenta los paradigmas de la responsabilidad social empresarial, ¿qué argumentos emplearía frente a los accionistas para justificar llevar adelante el proyecto?

## Que es Responsabilidad Social Empresaria (RSE)?

El concepto de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) surge en los años cincuenta planteando la obligación de la empresa de poseer objetivos compatibles con los objetivos sociales. Esta incipiente visión competía con la opinión de Friedman para quien la única responsabilidad de la empresa es obtener ganancias.

En los años sesenta se comenzó a plasmar la noción de responsabilidad de las empresas insertas en una sociedad cuyas necesidades no se pueden soslayar. En este marco se gestan los enfoques filantrópicos caracterizados por donaciones simples y esporádicas, sin planificación ni estrategia.

En los años ochenta la RSE cobró características estratégicas, ligadas a la competitividad de las firmas. En un concepto más amplio, significa la inclusión en forma permanente en los criterios de decisión en la empresa, de cuestiones que van mas allá de la maximización del beneficio, dados por la dimensión social, ética y medioambiental.

La RSE trata en esencia sobre los vínculos establecidos entre una comunidad y sus empresas, en forma más concreta, sobre la responsabilidad que éstas tienen en su accionar como sujetos individuales dentro de esa comunidad.

Desde los orígenes, y de acuerdo al pensamiento económico clásico que determina un mercado con condiciones ideales de funcionamiento, las empresas actuaban a través de un contrato económico tácito con las sociedades que les asignaba la función de producir bienes y servicios con la mayor eficiencia, a partir de objetivos como la obtención de utilidades, la generación y mantenimiento de puestos de trabajo y el pago de las cargas y contribuciones impositivas que permitían mantener a esa misma sociedad, lo cual conllevaría, en teoría, alcanzar el bienestar general.

Pero ocurre que esas condiciones ideales no se verifican en la práctica, dado que los mercados no funcionan como se espera en la mayoría de las veces, ni el objetivo de lucro perseguido se corresponde con un mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad en la cual desenvuelven su accionar.

Las empresas producen continuamente efectos externos, conocidos como *externalidades*, que constituyen consecuencias favorables o desfavorables que las mismas pueden llegar a generar en el medio ambiente a través de las acciones y/o transacciones que efectúan cotidianamente. Cuando el estado ejerce su verdadero rol de regulador de las fuerzas del mercado, puede incentivar o penalizar a aquellos agentes económicos que produzcan las externalidades positivas o negativas. Pero a menudo el estado resulta incapaz para regularizar estas externalidades de los agentes económicos y por ende debe ser la iniciativa privada quien intervenga para suplir aspectos que el estado no puede cumplir.

Son estas las razones que han originado que en las últimas décadas del siglo pasado exista un avance hacia la idea de que las empresas tienen implícito en su accionar dentro de una sociedad, una especie de contrato de tipo social por el cual realizan determinadas acciones para la comunidad. Este nuevo contrato social que complementa al económico, no significa de ninguna manera que la función económica de la empresa deba dejarse de lado o bien que sea puesta en segundo plano.

La actuación socialmente responsable de las empresas dentro de una comunidad representa en la actualidad un esquema de "ganar-ganar", o juego de sumas positivas en el cual todos salen ganando, lo cual le permitirá a la empresa diferenciarse de sus competidores en los mercados actuales tan competitivos, permitiéndole acceder a más oportunidades y posibilidades de nuevos y mejores negocios.

## Dimensiones de la RSE en la toma de decisiones

A partir del enfoque planteado se impone en las empresas una nueva modalidad para la toma de decisiones, que debe necesariamente incluir aspectos que exceden a la maximización de beneficios en el corto plazo. La propuesta no queda limitada a las grandes compañías, sino que se hace extensiva también a micro empresas y pymes. Según el Instituto Argentino de Responsabilidad Social, el diseño y la implementación de un sistema completo de responsabilidad empresarial, debiera ajustarse a siete dimensiones claves:

1. **Ética y transparencia:** tanto la misión postulada por la empresa responsable socialmente como su puesta en práctica irá mas allá del objetivo de maximizar el beneficio, debe expresar genuinamente valores éticos, transparencia, cultura.
2. **Valoración de empleados y colaboradores:** a través del cumplimiento de leyes laborales, libertad de expresión de nuevas ideas, respeto a la diversidad, inversión en capacitación y formación del personal, incentivo al desarrollo de talentos, delegación de autoridad, gestión participativa, cuidado de la vida personal y familiar de los empleados, ambiente adecuado de trabajo, promoción de hábitos de trabajo saludables.
3. **Aporte al medio ambiente:** preservación de la naturaleza, política ecológica de compras, reciclado, prevención de la contaminación, uso de productos no tóxicos, eficiencia en el uso energético, economía de recursos hídricos.
4. **Involucramiento de socios y proveedores:** promoción de asociaciones, desarrollo de proveedores.
5. **Protección de clientes y consumidores:** Aportar información correcta sobre los productos, evitar prácticas comerciales no éticas, evitar publicidad tóxica, atención a reclamos y sugerencias, escucha de opiniones.
6. **Promoción de la comunidad:** por medio de inversiones sociales, reclutamiento de empleados, apoyo a escuelas locales, organizaciones de salud.
7. **Compromiso con el bien común:** cumplir con el pago de tributos, combatir la corrupción, participar en el desarrollo de la región, diseñando modelos acordes a las características del entorno.

De lo expresado se desprende que dirigir y gestionar con responsabilidad social no es sinónimo de realizar acciones aisladas en favor de un sector de la sociedad, aún sin negar el valor de este tipo de actividades en países donde la exclusión y la desigualdad de la población están tan extendidas.

En este enfoque se intenta que los empresarios y sus consultores planteen estrategias y políticas en las que emerjan como objetivos beneficios empresariales satisfactorios, que permitan alcanzar metas de permanencia y crecimiento, sin soslayar valores esenciales, ni comprometer el destino de próximas generaciones, con la convicción de que resignar resultados máximos en el presente reportará utilidades a futuro, al tiempo de asumir un compromiso con las urgencias de la sociedad y el medio ambiente.

## ¿Qué no es RSE?

- El reemplazo de las actividades, funciones y responsabilidades del Estado, ni de las organizaciones de la sociedad civil, dado que la RSE no puede ni debe suplir los roles de los otros agentes del tejido social, sino que debe contribuir con sus acciones en la articulación tan necesaria para superar situaciones de bajo desarrollo humano, contribuyendo a la formación del capital social de la comunidad en la que actúa.
- Un nuevo gasto que las empresas deben cubrir, dado que pensar de esta manera, confundiendo una acción de RSE con un costo, es darle una visión de muy corto plazo por sobre un accionar que propugna, por el contrario, un desarrollo sustentable a largo plazo, transformando ese costo en una inversión con una rentabilidad a largo plazo muchas veces mayor.
- Dejar de pensar en las utilidades para dedicarse a atender cuestiones ambientales y sociales, puesto que las empresas de ninguna manera pueden o deben dejar de pensar en la importancia que significa obtener ganancias, que es la base del contrato económico entre aquéllas y la sociedad. El punto crucial en esta cuestión es que su maximización no debe producirse a cualquier costo o a cualquier precio, por ejemplo la destrucción del medioambiente, el trabajo de niños, el soborno a funcionarios o la explotación de la mano de obra.
- Una nueva moda administrativa, dado que su fundamento se encuentra en el mismo accionar empresarial de cara al futuro, con el incuestionable objetivo de concretar externalidades positivas para la comunidad.
- Una forma de exculpar acciones y actitudes empresariales del pasado, porque el compromiso que implica la RSE debe ir mas allá de tratar de remediar errores, actuando convencidos de que lo que se está haciendo es lo mejor dentro de las posibilidades de la empresa.
- Llamar a conferencia de prensa porque se pintó el aula de una escuela, puesto que no se trata de la realización aislada de actos, sino que la RSE responde a una filosofía de gestión donde todas las decisiones que se toman en la empresa deben ser analizadas desde la óptica de la repercusión positiva o negativa que tendrán en la sociedad.
- Un lujo de las grandes empresas, puesto que hoy la RSE representa un requisito de funcionamiento para las empresas, independientemente de su tamaño.

## Las fuerzas que la impulsan

La Responsabilidad Social Empresaria (RSE) ha tomado definitivamente un impulso creciente a partir de un conjunto de fuerzas que la han transformado en un requisito para el desarrollo sustentable de las empresas. Entre las que podemos mencionar:

- Mayor conciencia ciudadana sobre la necesidad del desarrollo sostenible, a través de la creciente presión de la comunidad y del reclamo de sus propios clientes como por ejemplo el caso de Mc Donalds que exige a sus proveedores nacionales que tengan estándares de RSE.
- El surgimiento de nuevas inquietudes, expectativas y exigencias de las personas, poderes públicos, accionistas y organizaciones dentro del marco de la globalización.
- Búsqueda de nuevas formas de gobiernos en las grandes corporaciones, cuestión ésta generada a partir de una gran presión ejercida por los grupos de interés para que establezcan y mantengan un control interno de calidad de manera que sus directivos y administradores actúen con el más alto grado de transparencia, sensibilidad y ética.
- El mayor peso relativo que sobre la ciudadanía tienen hoy las organizaciones.
- La consolidación del concepto de desarrollo sustentable, hoy en día considerado el único criterio válido de desarrollo que las empresas deben incorporar a sus estrategias, llevándolos también a la práctica.
- La creciente preocupación sobre el deterioro medioambiental producido por la actividad económica.
- El mayor peso de los medios de comunicación orientados a un funcionamiento más abierto y transparente de los agentes económicos.
- La misma conveniencia de las empresas, ya que con este tipo de accionar lograrán que a mediano y largo plazo se vean recompensadas con mayores beneficios resultantes de situaciones como por ejemplo el mejor posicionamiento de sus marcas y sus productos, la mayor fidelización de sus clientes, mayor compromiso de sus empleados y con mayor lealtad hacia la empresa, diferenciación con respecto de sus competidores, con el consecuente incremento en las ventas, menores costos judiciales y ambientales, y mayor tasa de retención de empleados con reducción del ausentismo.
- Incidencia creciente de los criterios sociales en las decisiones de los inversores de capitales, dado que hoy para invertir sus capitales los inversores buscan empresas "éticas" como consecuencia de la trascendencia que han tenido los grandes escándalos financieros de los últimos tiempos donde han sido involucradas numerosas y conocidas firmas de prestigio mundial.
- La creciente necesidad de las grandes empresas por manejar en forma más cuidadosa sus relaciones con la sociedad civil, originada por una marcada actitud de desconfianza que predomina en la opinión pública por los efectos que las estrategias empresariales poseen sobre las condiciones medioambientales y las condiciones de vida de la población en general

## Vallas que la limitan

En Europa y en Estados Unidos muchas empresas ya han internalizado el pensamiento y el accionar socialmente responsable. Sin embargo en nuestro país y en general en la región sudamericana son muchas las causas que impide que hoy la RSE tenga el desarrollo que tiene en esas otras regiones y países. Algunos de ellas son:

- Débil reconocimiento por parte de los consumidores de las empresas socialmente responsables.
- Mínima formación y educación universitaria y en institutos de gestión empresariales de la importancia a mediano y largo plazo de la aplicación de los principios de la RSE, ello conlleva a una mala formación por parte de los cuadros de gestión de las empresas en lo que hace a las habilidades, herramientas y conocimientos específicos para realizar la gerencia de las acciones dentro del campo social.
- Escaso desarrollo del capital social.
- Falta de uniformidad y comparabilidad en los instrumentos e indicadores que permitan definir comportamientos socialmente responsables de diferentes empresas.
- Escasa información en el mundo empresarial sobre los beneficios y las ventajas que implica la RSE. Esto se encuentra en sintonía con el insuficiente desarrollo que existe en las empresas respecto de una ética empresarial propia, dentro de la cual se produzcan las normas y valores éticos tanto del sistema como de las personas.
- Falta de uniformidad y coherencia en las políticas públicas.

## ¿Cuándo a una empresa se la puede considerar integralmente responsable?

La RSE supone que una empresa es socialmente responsable cuando desarrolla cada vez más la capacidad que tiene para responder efectivamente a las necesidades y problemas sociales, económicos y medioambientales, que afligen a las comunidades en las cuales actúan. Desde esta visión se puede considerar a una empresa como integralmente responsable, cuando ejecuta alguna de las siguientes acciones:

- Tener un comportamiento que vaya más allá de las disposiciones legales vigentes.
- Lograr sus objetivos propios desplegando acciones de tipo social.
- Intervenir en la conformación y mantenimiento de redes y alianzas con otros actores dentro de su actuación en el campo social como las ONG y organismos públicos nacionales provinciales y municipales.
- Instrumentar y mantener un sistema de gestión medioambiental.
- Establecer políticas y acciones que impacten positivamente en el desarrollo de la vida profesional y particular de sus integrantes.
- Proporcionar un empleo lo más estable posible favoreciendo una formación continua que asegure la calificación, el crecimiento intelectual y la empleabilidad futura del personal.
- Institucionalizar un código de ética que no se contraponga con las disposiciones jurídicas vigentes.
- Adoptar medidas que permitan contribuir a la salud, seguridad e higiene en el trabajo.
- Colaborar con el progreso económico, medioambiental y social teniendo como objetivo a largo plazo el desarrollo sustentable.
- Tomar conciencia y ejecutar acciones concretas sobre las consecuencias que en el contexto ambiental provoca su actividad.
- Respetar los derechos humanos activando la formación del capital humano.
- Poner a disposición del público, además de la información económica y financiera, aquella relacionada con el balance social, es decir con las acciones y políticas sobre el medio ambiente, sobre la sociedad y sobre la ética empresarial que sustenta dichas acciones.
- Colaborar con el desarrollo local, priorizando la contratación de personal de la región.
- Hacerse cargo de los impactos externos negativos.

## Hacia un nuevo paradigma en RSE

Las ideas predominantes sobre el rol de la empresa en la sociedad han cambiado aceleradamente en los últimos años. Durante décadas la visión más preponderante era la propugnada doctrinariamente por Milton Friedman, quien sostenía que la única responsabilidad de la empresa privada era generar beneficios a sus dueños. Pero esta realidad se derrumbó desde el momento que las fuerzas sociales en economías cada vez más concentradas, exigieron perspectivas más amplias sobre el tema, a partir de los impactos que las decisiones y acciones de empresas líderes tienen en los mercados que recaen sobre toda la sociedad, donde unas pocas empresas son determinantes en la vida entera de esas áreas geográficas. De esa manera la empresa filantrópica hizo que crecieran las contribuciones realizadas por causas específicas, creando y desarrollando las denominadas fundaciones o asociaciones, que estimuladas por desgravaciones fiscales centraron sus esfuerzos en el patrocinio cultural de la comunidad, como por ejemplo museos, expresiones artísticas de todo orden y universidades.

Sin embargo en el siglo XXI este modelo quedó estrecho frente a una realidad en permanente cambio, y actualmente se exige que las empresas vayan mucho más allá y produzcan una ruptura paradigmática con las visiones anteriores, transformándola en una organización con alto contenido de RSE.