

AGENDA SOCIAL. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA Y GOBERNABILIDAD

Por Sandra Castillo¹

Resumen

El concepto de Responsabilidad Social sostiene entre sus principios la idea de que el Estado no puede atender por sí solo todos los desafíos que plantea el desarrollo de una sociedad; por lo que se requiere de la colaboración mancomunada de las empresas y las organizaciones sociales.

El concepto plantea un cambio de cultura, que redefine las relaciones entre el sector privado, estado y la sociedad civil, sugiriendo que los empresarios se involucren personalmente en la actividad de las organizaciones del sector social, así como que las empresas contribuyan con las organizaciones del sector social mediante asistencia técnica, financiera y de asesoramiento. La clave del nuevo paradigma es lograr redefinir las relaciones entre los tres sectores y el rol de los consultores externos en empresas, gobiernos y organizaciones sociales.

Palabras clave

Responsabilidad social – Estado/Empresas/ONGs - Nuevo paradigma -

Abstract

The concept of social responsibility maintains in its principles the idea that the State can not address itself alone all of the challenges posed by the development of a society; thus requiring the joint collaboration of business and social organizations.

The concept is a change of culture, redefining the relationship between the State, private sector and civil society, suggesting entrepreneurs are personally involved in the activity of organizations in the social sector, as well as companies to contribute to the social sector through technical assistance, financial and consulting organizations. The key to the new paradigm is to redefine the relationship between the three sectors and the role of external consultants on companies, Governments and social organizations.

Keywords

Social responsibility – State/Business/Social organizations – New paradigm-

El rol del Estado en el concepto de la Responsabilidad Social

Tomando en cuenta que una de las dimensiones fundamentales para evaluar la calidad de la democracia es el trato a los ciudadanos, es decir en cuanto el Estado logra satisfacer las necesidades básicas de ciudadanía de sus habitantes, podemos concluir que estamos ante un panorama socioeconómico que puede complicar la soberanía democrática en los próximos años.

El campo de la política social es parte constitutiva del accionar estatal para lograr equidad, en constante tensión/complementariedad con otras fuentes de potencial bienestar.

Sin embargo, el “hacer” en política social también está en crisis. La gestión social como espacio de mediación sufre también los problemas de capacidad que afectan a los otros sectores del Estado. A la dificultad de los recursos económicos y administrativos se suman las dificultades estructurales del Estado argentino para generar políticas sostenibles y sustentables a largo plazo. Esta problemática puede extenderse al resto de América Latina.

Este panorama se ensombrece al tomar en cuenta que la situación más crítica de pobreza la sufren los niños y jóvenes que nacen en hogares con pobreza estructural.

Algunos datos sobre la situación de los niños y los jóvenes en América Latina dan cuenta de que el 58% de los niños menores de cinco años son pobres y el 57% de los que están entre 6 y 12 años también. Según la Organización Panamericana de la Salud 190.000 niños latinoamericanos mueren por enfermedades asociadas a la pobreza (diarrea, problemas respiratorios). Los datos sobre ausentismo escolar y trabajo forzado (por la explotación o la necesidad) son más escasos pero no menos alarmantes². Se necesitan políticas públicas que protejan los derechos de las nuevas generaciones de manera urgente.

La complejidad en materia de gestión de los problemas sociales que el Estado debe abordar, requerirá una evolución analítica y práctica en el uso de los recursos para el gasto social, pero también creativa en la utilización de sus recursos técnicos. La dimensión y complejidad de estos temas nos debe llevar a repensar y recrear distintas

herramientas que le permitan al Estado fortalecer el rol de las instituciones que lo componen y reconstituir el tejido social fragmentado, que posibiliten nuevos enfoques en cuanto al diseño y gestión de las políticas sociales.

Hay una discusión no saldada sobre cuáles son las instituciones necesarias para proteger y promover la ciudadanía social. Como todo tiempo de ruptura y de cambio de paradigmas, habrá avances y retrocesos, apoyos y críticas. Sería deseable que los hubiera, ya estos permiten progresar.

Es necesario tomar debida cuenta de que se acortan los tiempos para pensar, evaluar, planificar y probar instituciones nuevas con capacidad de producir políticas públicas compensatorias universales y focalizadas, emprender acciones territoriales y locales y dar sentido a planes nacionales de largo alcance.

Es imprescindible entonces, evaluar la posibilidad que brindan herramientas nuevas en un esquema de restricciones económicas en que los gobiernos locales y nacionales enfrentan difíciles disyuntivas sobre las prioridades de su gasto público.

En la búsqueda de un nuevo paradigma, en el sentido que Kuhn³ le atribuyera al término, se hace necesario ensayar las posibilidades que puede brindar la interacción Estado-Mercado-Organizaciones de la sociedad civil.

La gestión social opera como “espacio de mediación” entre los procesos macro y la vida cotidiana de la población. Pero esta institucionalidad social da marco a la interacción con otros actores. Obviamente no se trata de una interfaz neutral con respecto a qué problemas se priorizan, qué decisiones se toman y cómo se gestiona ese vínculo entre problema social y política social.⁴

Las políticas sociales son muy demandantes, obligan a cruzar límites territoriales y jurisdiccionales, exigen una amplia movilización de recursos, involucran a diversos actores políticos, constan de múltiples etapas en los procesos de diseño e implementación, y atienden problemas multidimensionales con un importante componente intertemporal.⁵

Es fundamental reconocer la importancia de otras reglas de juego y otros actores que no pertenecen al Estado.

Las transformaciones de los noventa que derivaron en el debilitamiento y la desaparición de instituciones del Estado, también han promovido la emergencia de nuevos protagonistas en el escenario de las políticas sociales.

Un claro ejemplo son las organizaciones sociales no gubernamentales que llegaron para ocupar el espacio de mediación entre la política y la sociedad. Es preciso atender de manera práctica y analítica los cambios en la relación de fuerzas que se instauraron en los últimos años del siglo pasado para poder aceptar los nuevos retos. Comprender estas mutaciones que, en algunos casos provocaron tercerizaciones de ciertos servicios sociales es indispensable para poder asumir la integración de un tercer actor -el mercado- como nuevo agente de las políticas sociales.

Hoy está en pleno desarrollo un concepto en el que las propias organizaciones sociales y las corporaciones económicas asumen como propia la necesidad de la sustentabilidad social como condición necesaria para su propia subsistencia: es el concepto de Responsabilidad Social.

La construcción del rol que le corresponde al Estado en este paradigma común con la sociedad organizada y el mundo del mercado, podrá moldear un nuevo modelo de decisiones y diseños de las políticas sociales concretas.

La Responsabilidad Social puede convertirse en una de las herramientas posibles para generar políticas públicas sustentables, puede también utilizarse como patrón de gestión de una nueva relación de articulación entre el Estado, el Mercado y las ONGs.

No obstante, es fundamental recalcar que como nueva herramienta debe ser probada y ensayada sin exagerar las expectativas puestas en ella.

La Responsabilidad Social debe verse como una herramienta de un sistema, no como una panacea solucionadora per-se de cuestiones estructurales o problemáticas de larga data. El concepto no vendrá a cambiar mágicamente los posicionamientos de los tres

sectores sino que acercará posiciones en un mundo cambiante y globalizado en el que las fronteras de las tres esferas están en constante movilidad.⁶

Otra cuestión a tomar en cuenta es que el concepto de Responsabilidad Social nace como idea corporativa, el concepto madre es Responsabilidad Social Empresaria. Redefinir el concepto para convertirlo en un sistema que contenga en igualdad de condiciones a los tres sectores es un desafío para el Estado en materia de regulación y definición de qué se entiende por Responsabilidad Social.

Las razones de necesidad de regulación se hacen evidentes ante los modelos en debate que el mercado no ha logrado resolver. El mundo del mercado se encuentra hoy frente a dos posibles modelos que podemos diferenciar claramente entre compromiso táctico y compromiso estratégico.

El primero comprende las acciones hacia la comunidad que a comienzos del siglo pasado se integraban en la filantropía y la beneficencia; las diferencia hoy el enfoque comunicacional que las convierte en marketing publicitario o social.

El segundo modelo responde a un intento tanto por compatibilizar las necesidades sociales con las empresariales como a una visión de la empresa integrada en un contexto social; aquí hay políticas de mediano y largo plazo que exceden los beneficios simbólicos que se obtienen de la exposición pública por el comportamiento social de la empresa.

Ambos modelos están hoy conviviendo, también la diversidad de organizaciones de la sociedad civil que interactúan con Estado y empresas en el mismo sentido.

Sumar al mercado y terminar de definir el rol de las organizaciones del tercer sector en la batalla contra la pobreza, buscando mecanismos para convertirlos en aliados, es también un prototipo a establecer que no debe confundirse con nuevos nombres de la caridad o la ya mencionada tercerización.

Los retos que se le presentan al Estado en materia regulatoria implican entre otros aspectos normatizar y sistematizar la acción de las organizaciones de la sociedad civil

que son el tercer actor indispensable en este triángulo como prestadoras del Estado y del concepto mismo de RS en cuanto al uso que hacen de él las empresas privadas. Lamentablemente en su gran mayoría los funcionarios del Estado no comprenden aún las implicancias de este concepto sino que actúan empujados por la globalización de la noción.

Se debe recalcar que las políticas sociales son una obligación indelegable del Estado, y que por lo tanto en cuanto al uso de esta nueva herramienta, son las instituciones del Estado a las que les corresponde la coordinación y toma de decisiones en la interrelación.

Tanto el mundo empresarial como las organizaciones sociales pueden ser aliados eficaces para desarrollar ámbitos y acciones que tengan impacto de manera sustentable y estén “en coordinación” con las decisiones de la gestión pública.

Queda claro que las organizaciones de la sociedad civil, por definición de no gubernamentales, no son competentes para ocupar el rol del Estado en cuanto al diseño y la gestión de políticas sociales ya que carecen de una mirada global y abarcadora sobre las problemáticas sociales, pero también es válido reconocer que se han convertido en vaso comunicante cuya especificidad y territorialidad les permite actuar como enlace con la comunidad e incluso se han convertido en prestadoras de servicios para la planificación, gestión e implementación de las políticas sociales estatales.

Los resultados económicos, sociales y ambientales que se obtendrían de relaciones de compromiso, confianza e integración plasmados en sistemas de información y mecanismos de monitoreo y evaluación con estos actores mejoraría la eficacia de las intervenciones del Estado en los que estos agentes ya están actuando. En este marco la herramienta Responsabilidad Social resultaría de uso conveniente a todos los sectores y les permitiría a quienes tienen la responsabilidad de diseñar y gestionar políticas sociales utilizar el concepto de RS, tanto como articulador de sus planes, programas y proyectos, como herramienta de vinculación para la posibilidad de alentar la gestión y el gerenciamiento de actividades que no están en el orden de sus prioridades pero que responden a la demanda de la sociedad. Estas actividades pueden operar en las brechas en las que el Estado no alcanza o no actúa.

El concepto de Responsabilidad Social permite pensar en un espacio de articulación en el que con un marco de valores mínimos compartidos y visión estratégica se alcance la coo-petencia –cooperación más competencia- comprendiendo la lógica del otro para sumarlo y poder potenciar los efectos del proyecto, programa o plan.

En varias ciudades del país, la interacción con el mundo empresarial y las organizaciones civiles ya ha comenzado a obtener beneficios al comprobarse que las pequeñas y medianas empresas, así como las cooperativas creadas a instancias de los proyectos, son las más beneficiadas cuando el Estado intercambia con los otros dos actores del triángulo de la Responsabilidad Social sus conocimientos y competencias, ya que estas empresas más pequeñas son fácilmente adaptables a los alineamientos de RS, y logran incorporar capital social y beneficios económicos a su cadena de valor con rapidez.

Un Estado moderno es aquel que no solamente sienta las bases legales para regular las actividades de los sectores económicos sino que los incluye en estrategias y acciones tomando en cuenta la posibilidad de coordinación cuando la actividad de los actores privados cumple funciones que hacen al interés público⁷.

El Estado debe intentar promover ámbitos en los que empresas y organizaciones puedan ser socios activos en estrategias de cooperación.

El triángulo de intervención social que puede derivarse de la naturaleza del concepto de Responsabilidad Social permite explorar campos de intervención creativos con una variedad de posibilidades diversas.

Por otro lado, comprender la metodología de trabajo desde la perspectiva de Responsabilidad Social como modelo de gestión será necesario para el Estado, ya que dos de los agentes del cambio, las organizaciones y las empresas cuentan con el apoyo de los organismos internacionales de préstamo y ayuda⁸, que inclusive han comenzado a trabajar en la medición de parámetros que den cuenta de la dimensión de Responsabilidad Social.

Las dificultades a tomar en cuenta

Los tres sectores tienen dificultades de integración que deberán vencer para empoderar la relación, interacción y articulación de sus conocimientos y capacidades.

En una enumeración sencilla podría decirse que:

Las empresas tienen dificultades en:

1. Comprender el concepto de sustentabilidad, tomando en cuenta el impacto social y el impacto ambiental.
2. Llevar adelante un diálogo directo e involucramiento con los grupos sociales beneficiados por sus acciones de Responsabilidad Social a través de ONGs.
3. Aprender a escuchar las expectativas e intereses de los sectores que conviven en su mismo hábitat territorial.
4. Entender a los sindicatos como organizaciones “link” entre ellos y la sociedad.
5. Cambiar el motivo de venta de imagen corporativa a sustentabilidad, articulación y cooperación.

El Estado por su parte tiene dificultades para:

1. Comprender la noción de Responsabilidad Social e integrarla a su accionar.
2. Incorporar a nuevos actores a sus decisiones en el ámbito de las políticas públicas.
3. Mejorar –si fuera necesario cambiar- las serias deficiencias en su capacidad de regulación, normatización y sistematización de información respecto de los otros dos actores –aunque éstas se deban a la dimensión de su accionar-.
4. Participar en ámbitos de discusión sobre políticas públicas convocados desde la noción de Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, para influir y persuadir en este espacio.
5. Promover espacios de participación y herramientas de articulación y promoción de actividades de Responsabilidad Social.

Las Organizaciones No Gubernamentales tienen dificultades porque:

1. Siguen entendiendo la Responsabilidad Social como una relación filantrópica y no como una inversión social estratégica.

2. Desconocen la trama burocrática del Estado y la Empresa, sus tiempos y sus lenguajes.
3. Tienen serios déficit técnicos para emprender planificaciones y campañas sustentables en el tiempo.

Algunas conclusiones

Desde los años de achicamiento del Estado, los programas sociales han sido pensados en la emergencia para “ordenar” los efectos de la reestructuración del Estado dejando a la exclusión social como un problema marginal que aún no ha podido ser analizado.

En los últimos años el tema de la marginalidad y la exclusión han entrado en la agenda del Estado y se han comenzado a replantear los esquemas de pensamiento respecto del concepto de universalidad.

Las cuestiones sociales de diversas índoles dan cuenta de problemas estructurales tanto en la sociedad como en los estamentos del Estado ocupado de dar respuesta a esas necesidades.

En tiempos de crisis económica global, estas cuestiones encuentran a los decisores de políticas sociales argentinos y latinoamericanos ante el desafío de lograr combinar medidas económicas universales con prácticas específicas focalizadas, interviniendo con presupuestos que tendrán escaso “poder de fuego”.

Mientras la “preocupación social” sobre el tema social legitima un discurso económico que choca con el sentido de equidad, la justicia social –distribución de la riqueza- y su expresión más acabada, la ciudadanía política, el Estado es urgido a brindar soluciones como actor único de un terreno cuya gestión aparece como multidimensional.

Sabido es que la política no escapa a esto y la política social puede tomar aún más relevancia en su efecto cuando se piensa desde un ámbito de acuerdos, consensos e intereses de las diversas formas de organización y cuando se construye desde un sentido de integralidad.

La práctica de la Responsabilidad Social puesta en marcha por los actores del Mercado y las Organizaciones No Gubernamentales necesita de la definición, regulación, instrumentación y legislación del Estado porque esta práctica continuará su accionar aunque el Estado no intervenga en ella.

La dimensión y complejidad de los temas sociales debe llevar a los académicos y decisores de políticas sociales a repensar y recrear distintas herramientas que les permitan fortalecer el rol de las instituciones del Estado.

Es necesario reconstituir el tejido social fragmentado y esta es una tarea que implica tomar en cuenta nuevos enfoques en cuanto al diseño y gestión de las políticas sociales.

El Estado se encuentra en oportunidad de aprovechar estos mecanismos nuevos de participación de otros actores sociales para planificar sus propias acciones en términos de diseño y gestión de las políticas sociales.

El concepto de Responsabilidad Social se encuentra en elaboración, lo que permite al Estado posicionarse desde sus capacidades inherentes.

Fuentes consultadas

Banco Interamericano de Desarrollo, Implementación de acciones de RSE en la cadena de valor, Manual de Deres, Uruguay, 2007.

Bourdieu, Pierre, “La miseria del mundo”, Editorial Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2002.

García Delgado, “Estado, Nación y la crisis del modelo: El estrecho sendero”, Editorial Norma, Buenos Aires, 2004.

Kuhn Thomas, “La Estructura de la Revoluciones Científicas”, Ed. Fondo de Cultura Económica, 1971.

López Néstor, en Taller de Pobreza, apuntes de clase, julio de 2008.

Machinea, José Luis y Cruces, Guillermo, en “Instituciones de la política social: objetivos, principios y atributos”, Serie Informes y Estudios Especiales, N° 17, Cepal, Chile, 2006.

O'Donnell, Guillermo, en “Democracia, Desarrollo Humano y Ciudadanía”, Editorial Politeia, Sta. Fe, Argentina, 2003.

Repetto, Fabián, “El marco institucional de las políticas sociales: posibilidades y restricciones para la gestión social”, en Módulo III Gerencia Social, Programa de Gobernabilidad y Gerencia Política, Universidad de San Andrés, 2008.

Sen Amartya y Kliksberg, Bernardo, “Más ética, más desarrollo”, Editorial Temas, 2007.

¹ Es Directora Fundadora de Imagrama Consultores en Estrategia y recientemente fundó junto a un grupo de colegas el Consejo Profesional en Comunicación y Marketing Político de la República Argentina. Se desempeña como asesora en comunicación política desde 1994, orientando tanto a prestigiosos políticos como a empresas y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales de primer nivel. Ha participado de distintos programas educativos para además especializarse en Políticas Públicas y Responsabilidad Social. Cursó la Licenciatura en Comunicación Social con especialización en Periodismo de la Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social de la Universidad del Salvador y luego dos maestrías, una en Marketing Político en la USAL y otra en Diseño e Implementación y Gestión de Políticas Sociales en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO. En 2008 fue seleccionada junto a otros dirigentes nacionales para cursar el Programa de Gobernabilidad y Políticas Públicas que dirigen conjuntamente la Universidad de San Andrés y la Universidad George Washington de EEUU. Se desempeñó en la función pública, siendo Directora General de Coordinación de Gabinete y en la Dirección General de Relaciones con la Comunidad en distintos períodos para el Gobierno de la Ciudad. Ha participado como disertante en distintos foros y es autora de numerosos artículos y ensayos referidos a Responsabilidad Social y Comunicación Política.

² Sen, Amartya y Kliksberg, Bernardo en “*Más ética, más desarrollo*”, Editorial Temas, 2007.

³ Kuhn Thomas, *La Estructura de la Revoluciones Científicas*, Ed. Fondo de Cultura Económica, 1971.

⁴ Repetto, Fabián, el marco institucional de las políticas sociales: posibilidades y restricciones para la gestión social, en Módulo III Gerencia Social, Programa de Gobernabilidad y Gerencia Política, Universidad de San Andrés, 2008.

⁵ Machinea, José Luis y Cruces, Guillermo, *Instituciones de la política social: objetivos, principios y atributos*, Serie Informes y Estudios Especiales, N° 17, Cepal, Chile, 2006, págs. 20/21.

⁶ www.bancomundial.org/temas/globalizacion/cuestiones2.htm

⁷ Banco Interamericano de Desarrollo, *Implementación de acciones de RSE en la cadena de valor*, Manual de Deres, Uruguay, 2007, págs 34/37.

⁸ BID, Banco Mundial.