

6. EL PAPEL DE LA RSE EN AMÉRICA LATINA: ¿DIFERENTE AL DE EUROPA?

Antonio Vives *

INTRODUCCIÓN

Este artículo presenta una discusión sobre el papel de la responsabilidad social de la empresa (RSE) en países en vías de desarrollo en contraste con el papel de esa responsabilidad en países más desarrollados. La pregunta que se trata de responder es, expresada en forma muy sucinta: ¿Debe ser la estrategia de responsabilidad empresarial la misma cuando la empresa opera en mercados desarrollados que cuando opera en países en desarrollo? O, dicho de otra manera: ¿Es diferente el nivel de responsabilidad de la empresa dependiendo del grado de desarrollo del país?

Parte del contenido de este artículo ya ha sido cubierto en los artículos que lo preceden en este volumen. Sin embargo, no debe verse como repetición sino como una perspectiva de la problemática desde el punto de vista de América Latina, vista desde el otro lado del Atlántico. Esto es como el caso del profesor veterano y el profesor novato. Cuando el profesor novato llega a la universidad, le pregunta al profesor veterano, «Profesor, he notado que usted siempre hace las mismas preguntas en el examen final. ¿Cómo se las arregla para hacer siempre las mismas preguntas?». Y el profesor veterano, responde: «Muy sencillo, ¡cambio las respuestas!». Verán que mis respuestas pueden ser diferentes porque la perspectiva es diferente y creo que esta perspectiva,

desde América Latina, puede aportar mucho a guiar el comportamiento de la empresa española cuando opera fuera de casa.

Antes de analizar el papel que la RSE tiene en América Latina, haremos un breve repaso sobre la evolución de la responsabilidad en esa región y de cuáles son las características del entorno que condicionan el comportamiento de la empresa y que dan lugar a las diferencias entre la responsabilidad empresarial en América Latina y en Europa. Cubriremos cuáles son los impulsores de la responsabilidad social en países en vías de desarrollo, o sea ¿a qué estímulos reacciona la empresa?, para luego llegar al punto central que es el papel que tiene la responsabilidad social en América Latina, concluyendo con algunas breves implicaciones para la empresa española.

I. LA RSE EN AMÉRICA LATINA

La situación en América Latina viene de una tradición donde domina la filantrópica. La empresa en América Latina se caracteriza por una tradición de pequeña y mediana empresa familiar, con influencia de inmigrantes europeos, en particular italianos, españoles y portugueses. Estos nuevos empresarios trajeron una conciencia social relativamente natural, por el hecho de haber tenido que emi-

* Director General Adjunto de Desarrollo Sostenible. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

grar de su país, y son capaces de apreciar mucho más las oportunidades que da el tener empleo, o la oportunidad de participar en la vida económica. El énfasis se centra principalmente en contribuciones a la comunidad, al sentirse identificados, y mantener buenas condiciones laborales con los empleados, algunos de los cuales son parte de la familia.

A pesar de la evolución del tejido empresarial, nos encontramos con que el mercado de la responsabilidad social corporativa está todavía poco desarrollado en América Latina (más adelante nos referiremos a lo que queremos decir por «mercado» y quiénes son los participantes de ese «mercado»). No nos referimos al mercado en el cual operan las empresas, que sí es un mercado eficiente, competitivo y relativamente desarrollado. Nos referimos a las condiciones que se dan para incentivar (o desincentivar) a los actores o partes interesadas en la responsabilidad empresarial. Ese mercado poco desarrollado limita la generalización de comportamientos responsables.

A efectos de entender el desarrollo de la responsabilidad empresarial debemos recordar que en América Latina el 99,8% de las empresas son micro, pequeñas y medianas empresas. Solamente el 0,2% de las empresas son grandes. Cuando queremos hablar bien de la empresa de América Latina encontramos 10, 15 o 20 casos muy paradigmáticos y los trata-

mos como si fueran la norma. Lamentablemente no es así, estos casos son la excepción, no la norma. Son muy pocas las empresas de las que podríamos decir que la responsabilidad social empresarial está inmersa en sus estrategias. Y en las que sí lo está, muy probablemente sean grandes empresas, en particular las multinacionales que están sujetas a los impactos de la globalización. La filantropía, que no es responsabilidad corporativa, continúa siendo la modalidad dominante. En algunos casos se acercan un poco a la RSE a través de una filantropía más estratégica.

Sin embargo, en los últimos 15 años ha habido muchísimo progreso. El Banco Interamericano de Desarrollo, junto con IKEI, una firma consultora vasca, realizó una encuesta en mil trescientas pequeñas y medianas empresas en América Latina¹ y encontramos un elevado número de actividades que pueden catalogarse como de responsabilidad empresarial, aunque muchas veces las empresas ni siquiera conozcan el concepto. Es una extensión de la filantropía y una reacción natural a las presiones del entorno (actuaciones sobre la comunidad y el medio ambiente) o como resultado de prácticas gerenciales eficientes (con los recursos humanos, el consumo de recursos, reciclaje, etc.).

En términos de promedios ponderados del nivel de actividad de responsabilidad social en cada una de las dimensio-

¹ Disponible en www.csramericas.org.

nes (interna, externa y medio ambiente) el país con mayor nivel de responsabilidad empresarial en las PyMES es Chile, seguido de Argentina y México. Sorprendentemente Brasil aparece como un país de menor actividad responsable en la pequeña y mediana empresa, a pesar de que la evidencia demuestra que Brasil es el país con mayor actividad de responsabilidad social empresarial en grandes empresas.

A pesar del retraso relativo, la actividad de América Latina es febril. En cada uno de los países de América Latina hay una asociación empresarial que promueve la responsabilidad social y hay asociaciones continentales, como es el caso de Foro Empresa, que agrupa a todas las asociaciones empresariales que se dedican a la promoción de la RSE, incluyendo Canadá y Estados Unidos y en cierta forma similar al CSR Europe. Hay un creciente interés de la sociedad civil y se está superando la filantropía tradicional de las grandes empresas, pero todavía falta mucho por hacer. En una clasificación muy intuitiva podríamos decir que en una escala de 1 a 100 América Latina tenga una calificación de 5, comparado con el país más avanzado del mundo en estos aspectos, el Reino Unido, que tendría alrededor de 25 sobre 100. Estados Unidos y España tendrían una calificación similar de 15, aun con estilos muy diferentes. Vale decir que por el hecho de que existan 5, 10 o 50 empresas altamente responsables, no significa que podamos generalizar la responsabilidad a la totalidad de las empresas.

II. CONDICIONANTES DE LA RSE

La situación de la RSE tanto en América Latina como en Europa o cualquier otra región del mundo, está determinada por el entorno en que opera la empresa. Hay una serie de condiciones con influencia determinante en el comportamiento empresarial. Pasaremos revista a estos condicionantes en las dos regiones para entender las diferencias en lo que podemos considerar responsabilidad de la empresa en cada caso. También veremos el papel que esa responsabilidad puede y debe cumplir en cada caso. Lo haremos a través de un análisis de las características generales de cada región que puede influenciar el comportamiento empresarial. Para que ello sea posible, lamentablemente tendremos que caer en algunas generalizaciones que el lector tiene todo el derecho de cuestionar. Recordarnos que todas las generalizaciones son falsas (¡incluyendo esta generalización!). Lo importante es si estas abstracciones nos permiten hacer el análisis. Si el lector quiere hacer un análisis más riguroso o más adecuado a un país en particular tendrá la metodología para hacerlo. En este sentido, seguimos un poco la pauta sentada por Ramón Jáuregui cuando presenta una tipología de modelos de RSE, un modelo anglosajón o sajón, un modelo alemán, un modelo francés, etc. No obstante aun cuando se compare en el ámbito regional, Europa con América Latina, hay diferencias, aun cuando sólo sea entre el denominador común de Europa y el denominador común de América Latina. El

análisis de las diferencias en cada país en particular sería más deseable, pero también menos generalizable.

Para entender el papel que la responsabilidad debe jugar, podemos analizar una lista de características de cada región. Al principio nos va a parecer una lista larga y tediosa, pero es clave para entender el papel que juega la RSE en América Latina. Reiteramos que son generalizaciones, pero que creemos útiles.

Las siguientes tablas presentan los principales condicionantes (para comprender mejor el contraste deben leerse en paralelo, uno de Europa y el correspondiente en América Latina). De su análisis se puede deducir que algunas actividades de RSE que pueden ser consideradas importantes en Europa pueden serlo menos en América Latina y viceversa.

En Europa las economías son maduras, en América Latina, emergentes. En Europa, intensivas en consumo, necesitan ahorrar, necesitan reciclar, tienen poco territorio (la totalidad de los miembros de la Unión Europea caben en Brasil y sobra) y tienen dependencia de materias primas. En cambio en América Latina hay amplio territorio con la consecuente dispersión. En América Latina con riqueza en recursos naturales hay menos necesidad de conservar. En Europa se tienen políticas supranacionales, a nivel europeo y bastante bien establecidas, en los campos de salud, bienestar, medio ambiente, prácticas laborales, etc. Se puede hablar de directrices de

medio ambiente y de directrices laborales europeas. En América Latina hay políticas inestables y en el caso de políticas de sostenibilidad, son pobres o limitadas.

En todos los países de Europa tienen presión hacia el buen gobierno corporativo. En América Latina lamentablemente la ineficiencia es tolerada, se ha aprendido a vivir con ella, a coexistir con esa ineficiencia y aun cuando Europa no está exenta de corrupción, en América Latina, lamentablemente, está más generalizada.

En Europa se percibe una gran influencia de las partes interesadas (*stakeholders*), en contraste, en América Latina hay un gran subdesarrollo de esas partes interesadas. En Europa se compete entre países para subir el listón, en América Latina cada uno va por su cuenta.

En Europa tienen una buena infraestructura, no es un factor limitante, en América Latina hay ya bastante con la preocupación de resolver problemas. En Europa se presiona a los gobiernos para demostrar y forzar la sostenibilidad. En América Latina la sostenibilidad no es un lujo, pero tampoco es una prioridad.

En Europa se ve la globalización más o menos de manera natural, en América Latina hay muchos sectores que todavía miran sólo hacia dentro. En Europa hay altos ingresos, en América Latina la desigualdad es un gran problema. Y aquí hay un condicionante muy claro sobre

Condicionantes de la RSE en Europa

- Economías maduras
- Intensivas en consumo, necesidad de ahorro, reciclaje
- Poco territorio, dependencia de materias primas de otros
- Políticas regionales (salud, bienestar, medio ambiente, laboral, etc.)
- Presión al buen gobierno
- Influencia de las partes interesadas
- «Competencia» entre países
- Buena infraestructura, no es un limitante
- Presión a gobiernos para demostrar y forzar sostenibilidad
- Globalización natural
- Altos ingresos
- Sector privado creíble
- Recursos humanos capacitados
- Promoción RSE en el ámbito de Europa
- Países en Anexo I firmantes del Protocolo de Kyoto
- Servicios públicos relativamente amplios y eficientes
- Larga historia de estabilidad política y económica
- Empresa cerca del gobierno

Condicionantes de la RSE en América Latina

- Economías emergentes
- Tratando de sobrevivir
- Amplio territorio, menos necesidad de conservar
- Políticas inestables, y en sostenibilidad, pobres o limitadas
- Ineficiencia es tolerada, corrupción existe
- Subdesarrollo de partes interesadas (*stakeholders*) en la RSE
- Cada uno por su cuenta
- Bastante preocupación hay con resolver problemas cotidianos
- Sostenibilidad no es un lujo, pero no es prioridad
- Aislamiento de algunos sectores, mirando hacia adentro
- Desigualdad en la población es un problema (condiciona tipo de consumo)
- Desconfianza de casi todos
- Arar con los bueyes que se tienen
- Institucionalidad de la RSE es incipiente
- No restricciones a la emisión de gases de efecto invernadero
- Fallo del gobierno en la provisión de servicios
- Sólo recientemente se está logrando estabilidad
- Empresa dentro del gobierno

la diferencia en el papel que debe jugar la responsabilidad social. La desigualdad es un problema, y resolverlo, aun cuando no le competa a la empresa, sí debe ser su preocupación y debe condicionar sus actuaciones.

En Europa tienen recursos humanos capacitados, en América Latina todavía es una asignatura pendiente y hay que arar con los bueyes que se tienen. En Europa hay promoción de la responsabilidad social a nivel paneuropeo. En América Latina la institucionalidad es todavía muy incipiente. Europa ratificó el Protocolo de Kyoto y tiene la obligación de reducir la emisión de gases de efecto invernadero, preocupándose de la contaminación ambiental. En América Latina no hay restricciones... por ahora. Preocupa el hecho de poder vender a los países europeos créditos a través del mecanismo de desarrollo limpio del Protocolo de Kyoto. En general, la contaminación en América Latina no tiene tantas restricciones como en Europa, aunque es motivo de preocupación, especialmente en grandes ciudades.

Los servicios públicos en Europa son relativamente amplios y eficientes, pero en América Latina hay un fallo del Estado en la provisión de los servicios, que en algunos casos es también sumamente crítico y que también condiciona la actuación de la empresa. En algunos casos se piensa que la empresa tiene la responsabilidad de resolver este fallo y aunque estrictamente hablando no es

responsabilidad de la empresa, se puede ver forzada a buscar la solución.

La empresa en Europa está «cerca» del gobierno. En algunos países de América Latina la empresa está «dentro» del gobierno

III. COMPARACIÓN DE LA RSE ENTRE EUROPA Y AMÉRICA LATINA

No tenemos conocimiento de estudios donde se comparen las acciones de RSE entre Europa y América Latina. Sin embargo, la encuesta citada anteriormente sobre la situación de la RSE en las pequeñas y medias empresas (PyMES) en América Latina puede servir, aunque con limitaciones, para hacer algunas comparaciones. La encuesta fue realizada con una parte del cuestionario que contiene preguntas semejantes y fue diseñado por el mismo equipo que llevó a cabo la encuesta sobre la situación de la RSE en las PyMES de Europa. Si bien las PyMES no son indicativas de las prácticas de la gran empresa, la comparación puede dar luces sobre el papel diferente que pueden jugar las actividades responsables de las empresas. La encuesta cubrió actividades de responsabilidad interna, vale decir sobre el personal, gobierno corporativo, proveedores, el consumo de recursos (agua, electricidad, reciclaje, subproductos, etc.), actividades de responsabilidad externa (hacia la comunidad) y actividades de responsabilidad medioambiental.

De los resultados de esta comparación se observa que hay más actividad de responsabilidad social corporativa externa en las PyMES de América Latina que en Europa. Sin entrar en detalles, podemos por ejemplo analizar las razones por las cuales la empresa es responsable. En España las principales razones aducidas para ser socialmente responsable con la comunidad, son, mayoritariamente, de tipo ético-religioso. También en América Latina son la principal razón para ser responsable ante la comunidad, pero con menor intensidad que en España. En América Latina la presión de la comunidad es un poco mayor, probablemente porque hay una mayor identificación de las comunidades con la misma empresa. Las presiones de los empleados, socios y clientes juegan un papel un poco más relevante en América Latina que en España, aunque en general las razones no son muy distintas.

En cuanto a las actividades de apoyo, en América Latina se enfatiza mucho más el apoyo a la educación y a colectivos desfavorecidos, como discapacitados, las poblaciones indígenas o afrodescendientes. Ello puede explicarse por los condicionantes que mencionábamos anteriormente: porque las necesidades sociales y ambientales son más evidentes y es necesario cubrir deficiencias en la actuación del sector público. En Europa las empresas PyMES dedican muchos más recursos a actividades deportivas, en ambos casos se dedican más o menos los mismos recursos en salud, cultura y medioambiente. En cuanto a la

forma, en América Latina se hace mucho más vía donaciones directas, y con más participación de empleados y gerentes, y menos vía patrocinio, que es el esquema más favorecido en Europa.

En términos de las actividades medioambientales estos resultados no son perfectamente comparables, ya que no tenemos resultados estadísticos. Sin embargo, de un análisis cualitativo sabemos que las razones para ser responsable con el medio ambiente son algo diferentes. En América Latina y en Europa se hace para mejorar los resultados económicos. En América Latina se hace, en cierta medida, por motivos éticos y también para llegar a cumplir la ley. En Europa se hace más por motivos de mayor eficiencia y mejora de imagen. Con esto no quiere decir que en Europa no se hace para cumplir con la legislación vigente, sino que en América Latina se hace porque la ley lo pide, y menos por convencimiento. En América Latina hay que forzar la actividad medioambiental, a través de legislación. Eso también nos da algún indicador para el diseño de política pública. En algunos casos no hace falta tener una política pública, porque el comportamiento es espontáneo, pero en otras hay que forzar ese comportamiento.

Las principales razones por las cuales no se realizan prácticas de responsabilidad social en las PyMES son: en Europa por falta de tiempo, en América Latina por falta de recursos y por falta de conocimiento de los beneficios que la responsabilidad puede traer.

IV. EL MERCADO DE LA RSE

Para poder apreciar la intensidad de las actividades de responsabilidad corporativa en un país o en una región, es conveniente estudiar cómo opera el «mercado» de la RSE, cómo operan los impulsores de esa responsabilidad. El análisis de los condicionantes descritos anteriormente y del mercado de la RSE en el país respectivo permitirá determinar el papel que debe jugar la RSE y la posibilidad de que lo juegue así como su intensidad.

En la tabla siguiente postulamos los diez componentes de ese mercado, los diez impulsores de la responsabilidad social corporativa.

En la medida que estos impulsores estén desarrollados en el país, la responsabilidad de la empresa tenderá a ser mayor. Por ejemplo, si las leyes ambientales y laborales son deficientes o no se aplican; si la sociedad civil no presiona

a los sectores públicos y privados; si los mercados financieros no exigen responsabilidad antes y después de prestar o invertir; si los compradores y consumidores no son educados en estos temas o no tienen información sobre la responsabilidad de las empresas o, aún sabiendo, no actúan sobre esa información; si los medios de comunicación no diseminan información sobre el comportamiento de las empresas; si no hay o están poco desarrolladas las instituciones que supervisan y verifican el comportamiento de las empresas; si los empleados son indiferentes al comportamiento de su empresa (especialmente ante las pocas opciones de empleo alternativo); si el sector privado es tan poderoso que puede controlar al Estado y puede evitar controles; si la empresa no está expuesta a las presiones de la competencia y a los mercados que exigen responsabilidad; si los ejecutivos no están comprometidos, entonces es muy poco probable que haya empresas responsables.

10 impulsores del mercado de la RSE

- Aplicación de leyes y regulaciones
- Sociedad civil activa
- Mercados financieros desarrollados
- Compradores y consumidores «educados»
- Medios de comunicación activistas
- Instituciones que supervisan y reportan comportamiento
- Empleados activistas
- Estructura del sector privado («captura» del Estado por el sector privado)
- Exposición a la competencia y globalización
- Ejecutivos comprometidos a la acción

Si comparamos Europa con América Latina, vemos que, en general, el mercado de la RSE y sus impulsores están mucho más desarrollados en Europa. Esto tiene importantes implicaciones para el comportamiento de una empresa que opera en ambos mercados y sobre el papel que la RSE puede jugar. Como los impulsores ejercerán diferentes niveles de presión en las dos regiones, la empresa reaccionará de una forma diferente y sus actividades de RSE están, en mayor o menor grado, determinadas por estas presiones. Si bien la RSE en una empresa en América Latina debería jugar un papel específico, este papel se puede ver modificado por la presencia o ausencia de estos impulsores. Por ejemplo, si bien la empresa considera de importancia apoyar el desarrollo comunitario, puede llegar a ignorarlo ante la ausencia de una comunidad organizada.

V. PAPEL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN AMÉRICA LATINA

¿Se puede hablar de que la RSE tiene un papel que jugar en América Latina? ¿Será que la responsabilidad social sólo juega un papel en el ámbito de la empresa? ¿O será que la responsabilidad social de una empresa debe enfocarse de acuerdo a la idiosincrasia de cada país? ¿Será que lo que es «responsabilidad» de la empresa en un contexto, no lo es en otro? ¿Es posible «colectivizar» el enfoque empresarial en cada país?

No hay, o no debería haber, mucha discusión en torno a que las actividades de la RSE pueden ser usadas por cada empresa para apoyar los objetivos de su estrategia. Lo que sí es objeto de discusión es sobre si se puede generalizar el concepto de responsabilidad. De lo dicho hasta ahora debe quedar claro que la responsabilidad depende de los condicionantes, mencionados al principio, en cada uno de los países y que es imposible generalizar el concepto de responsabilidad social corporativa.

Podemos preguntarnos ahora si el enfoque asistencialista que se observa en muchas empresas de América Latina es el resultado de la tradición filantrópica o es más bien el resultado de una necesidad. En países desarrollados, este enfoque asistencialista no es una necesidad, si existe es posiblemente un vestigio de épocas pasadas cuando el país estaba en niveles más bajos de desarrollo. Sin embargo, en países en vías de desarrollo ese enfoque asistencialista puede ser una necesidad para cubrir un fallo, una deficiencia del entorno o una deficiencia del Estado.

Por ejemplo, ¿debe la empresa construir infraestructura en la comunidad?, ¿es eso parte de su responsabilidad? La respuesta en un país desarrollado es casi con seguridad que no. En países en vías de desarrollo la respuesta en principio es también que no, pero debe ser matizada por las circunstancias. En un país en vías de desarrollo la empresa debe tener una concepción más integral, una

visión de mucho más largo plazo que la que se tiene en un país relativamente más desarrollado. En países en vías de desarrollo la responsabilidad social corporativa puede ser un instrumento de desarrollo de la sociedad, puede ser un instrumento de cohesión social y de estabilidad política. La reacción negativa de segmentos de la sociedad hacia el sector privado, en particular hacia empresas extranjeras, tiene relación con que la oligarquía empresarial se ha olvidado de que necesitaba operar en una sociedad exitosa y que no podía permitirse el lujo de segmentar el mercado, ocuparse de una parte y desentenderse por completo de la problemática del resto. La empresa debe darse cuenta de que no vive en un vacío, la empresa vive dentro de la sociedad. Si bien es cierto que trabaja sólo con un porcentaje reducido de la población, puede afectar buena parte del entorno en el cual opera, razón por la cual el papel de la responsabilidad social corporativa pasa a ser mucho más importante.

Cuando se habla de responsabilidad ¿nos referimos a ser responsable de resolver los problemas de la sociedad? Lamentablemente, los que atacan el concepto de RSE lo entienden así y cuando la revista *The Economist* sacó el suplemento especial en el mes de febrero de 2006 atacando a diestro y siniestro la responsabilidad social, lo que atacaba es el concepto de responsabilidad como sinónimo de ser responsable de resolver los problemas de la sociedad. Si bien es cierto que en un país desarrolla-

do (principal mercado de *The Economist*) el desarrollo económico y social no es responsabilidad de la empresa, correspondiendo al sector público y a la sociedad civil, en un país en vías de desarrollo, puede sí ser responsabilidad de la empresa, en mayor o menor grado.

Un ejemplo interesante lo constituye el caso de una empresa que incluye como parte de su responsabilidad social la educación primaria en la comunidad donde tiene una de sus plantas, en un lugar apartado del país. ¿Es responsabilidad de la empresa atender la educación primaria de la comunidad en la cual opera? La respuesta a primera vista podría ser que no, que le compete al gobierno. Pero un análisis un poco más detallado de la problemática revela que a medida que se van yendo los trabajadores, ya sea por emigración o por retiro, la empresa tiene dificultades para reemplazarlos ante la escasez de personal capacitado. Una empresa con visión de largo plazo observa que no sólo debe entrenar a los trabajadores actuales sino que debe preparar a la comunidad para suministrarle potenciales futuros trabajadores. La pregunta es: ¿es el entrenamiento de los potenciales futuros trabajadores responsabilidad de la empresa? De nuevo, en el mundo desarrollado, muy probablemente no. En países en vías de desarrollo, posiblemente sí. Este ejemplo muestra cómo esa responsabilidad de resolver un problema de la sociedad puede ser parte de la estrategia de la empresa y ser justificable inclu-

so desde el punto de vista financiero, manteniendo una visión de largo plazo.

Hay casos menos claros, como por ejemplo una empresa petrolera en un país latinoamericano que considera que es parte de su responsabilidad empresarial el mejoramiento del sistema judicial a través del entrenamiento de jueces. Si bien es cierto que estas actividades pueden mejorar la seguridad jurídica del país, lo cual beneficiará, eventualmente a la empresa, el nexo con las actividades de la empresa es mucho más tenue y difícilmente sostenible en el largo plazo. Es más, podría acusársele de tratar de influenciar la justicia a su favor.

Estos dos ejemplos muestran de una manera muy simplificada el papel de la responsabilidad de la empresa en países en vías de desarrollo. También ilustran los potenciales peligros de excederse en sus responsabilidades ya sea inmiscuyéndose en actividades que no le competen ya sea creando dependencia de sus actividades de apoyo al desarrollo. Esto podría ser el caso de la empresa, relativamente poderosa en la comunidad local, que se ve forzada a tomar la decisión de suministrar servicios que el gobierno local no puede, o no quiere proveer, como por ejemplo agua potable y electricidad. Esta actuación tiene el riesgo de crear dependencia por parte de la comunidad de la sociedad de la empresa, dándole incentivos incorrectos al gobierno, facilitando la evasión de sus responsabilidades. Además,

de ahí a la acusación de controlar el gobierno local hay un pequeño paso.

Lo que es responsabilidad de la empresa depende del contexto en el que se opera. No hay unas respuestas inequívocas. Por ejemplo ¿es responsabilidad de la empresa la seguridad en la comunidad? En principio, no. Pero, ¿y si trata de un grupo de hoteles en una comunidad que vive del turismo extranjero? Si el gobierno local falla, puede no quedarle más remedio a las empresas que asumir al menos parte de esa responsabilidad, situación demasiado común en países en vías de desarrollo.

Donde no hay discusión es, independientemente del grado de desarrollo del país en el que opera, en la responsabilidad sobre los impactos que las actividades empresariales causan en la sociedad y el medio ambiente. La empresa no puede evadir su responsabilidad por las consecuencias de sus acciones, ya sean en el corto o en el largo plazo, ya sean medibles o no. No podemos adoptar la posición miope y extrema de que si no es medible, o no se ve, ¡no existe!

El papel de la responsabilidad social en América Latina pasa por entender que en esa región hay un mayor aprecio de la sociedad por mejoras básicas en el nivel de vida, cosas que a primera vista podrían no parecer responsabilidad de la empresa. Son de alta prioridad temas de salud, educación, infraestructuras básicas. Obviamente, para ser considerado como responsabilidad debe esta-

blecerse un nexo tangible o intangible con las actividades de la empresa, a corto o a largo plazo.

Del mismo modo en América Latina se aprecian mucho más la estabilidad y los beneficios laborales. Se aprecian mucho más que en Europa el voluntariado corporativo, sobre todo, el voluntariado ejecutivo. Hay que mojarse. No solamente hay que gestionar la empresa sino que también se aprecia mucho cuando el ejecutivo se involucra en la comunidad, aprovechando los conocimientos y el acceso a tecnología que pueda aportar a la mejora de las condiciones de vida.

Se aprecian mucho más que en Europa los esfuerzos por la inclusión social, porque como se señalaba al principio en los condicionantes de la responsabilidad social, hay un problema de cohesión social, hay un problema de discriminación de ciertos grupos vulnerables, que se aprecia mucho menos en Europa. Se está empezando a apreciar un poco en España en virtud del gran flujo de inmigración que se ha producido en los últimos años y empieza a ser un factor de preocupación. Como ejemplo de este cambio en la sociedad, algunas instituciones financieras, creando programas especiales para inmigrantes, sabiendo que tienen cierta dificultad de acceso a servicios financieros: Una responsabilidad y un buen negocio.

Y en América Latina, no sorprendentemente, hay menos preocupación por el

medio ambiente. En el caso del buen gobierno corporativo es un tema apreciado, pero a un nivel mucho menor que los demás problemas mencionados anteriormente y definitivamente menos que en Europa. También hay menos preocupación por los reportes empresariales, en gran medida porque hay pocas empresas cuyas operaciones se ven afectadas por los mercados internacionales, que demandan ese tipo de responsabilidad.

En resumen, si bien el concepto de responsabilidad empresarial varía según el contexto y es de esperar una ampliación del ámbito de actuación de la empresa en países en vías de desarrollo, hay que diferenciar entre responsabilidad y asistencialismo. Hay que tener mucho cuidado de no crear dependencia de la empresa, porque cuando la empresa se vea obligada a dejar de «prestar esos servicios adicionales» dejará un gran vacío. Debe ejercerse la responsabilidad «responsablemente». Hay que evitar la impresión de que se está sustituyendo al Estado. Y por último hay que tener mucho cuidado y escuchar a la sociedad y al gobierno, que sientan que son tenidos en cuenta. No se debe ejercer la responsabilidad con arrogancia, que a veces es la imagen que algunas empresas multinacionales proyectan, con o sin razón, porque ya se sabe el valor del conocimiento local: nadie conoce mejor un país, sus problemas y el mejor modo de solucionarlo que el propio país, otra cosa es que pueda por sí solo.

VI. IMPLICACIONES PARA LA EMPRESA ESPAÑOLA OPERANDO EN PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO

Para concluir, comentaremos sobre las implicaciones de esta responsabilidad diferencial para la empresa española. De la discusión precedente se puede concluir que el comportamiento de la empresa en países en vías de desarrollo no puede ser el mismo que el comportamiento que se tiene en España. Pero ello no quiere decir, como lamentablemente algunos lo interpretan, que se deban bajar los estándares y que dado que el «mercado de la RSE» que mencionábamos anteriormente está menos desarrollado, la empresa puede ser menos responsable que en el país de origen. Todo lo contrario. La empresa puede tener responsabilidades ampliadas en función de la falta de impulsores y de un «mercado de la RSE», en particular del sector público.

Lo que se ha discutido hasta ahora es aun más crucial para la empresa española operando en América Latina que para la misma empresa local y que para las de otros países, por varias razones:

1. **Tipo de empresas.** Las empresas españolas que operan en América Latina, en particular las más visibles, operan en servicios públicos, ya sean servicios de infraestructuras o servicios financieros. En ambos casos, los impactos de sus actividades alcanzan a buena parte de la población. En el caso de servicios de infraestructura, son sectores con alta

sensibilidad política y que en muchos casos eran prestados antes por empresas públicas, no acostumbradas a recuperar la totalidad de los costes y a que algunos servicios son considerados un «derecho» de la población. Por diversas razones de carácter político o económico, la participación extranjera en estos sectores se ha visto desacreditada, poniendo aún mayor presión al comportamiento responsable de las empresas que todavía operan en la región. Adicionalmente, son sectores donde la recuperación de las inversiones ocurre en el largo plazo y por ello la responsabilidad empresarial debe verse en ese mismo contexto. En el caso de los servicios financieros, también son susceptibles a las interferencias políticas, aunque en mucho menor grado. La población siempre ha considerado éste como un servicio de tipo privado, y siendo a su vez acreedor y deudor, tiene menos expectativas de que se ejecuten actividades de apoyo al desarrollo fuera de su ámbito directo de acción.

2. **Percepción de «reconquista».** La empresa española desembarcó en América Latina en masa, con grandes inversiones en la gran mayoría de los países, particularmente en los años noventa, coincidiendo con el *boom* económico de España. El desembarco fue percibido por muchos como el inicio de la «reconquista» de América. Para algunos empresarios su éxito en España era reciente y consideraron una exce-

lente oportunidad de aplicar esos éxitos en mercados donde tenían no sólo la ventaja comparativa del idioma y la cultura, sino mercados con un desarrollo menor. Algunos exhibieron el comportamiento del «nuevo rico». Esto trajo como consecuencia que el comportamiento de algunos inversores fuera percibido como el de los nuevos conquistadores a la búsqueda de El Dorado sin importar a qué precio se pagara localmente, y que dio lugar a movimientos de rechazo. Este rechazo fue más fuerte con empresas españolas que con empresas de otros países, por ejemplo las de origen sajón. La responsabilidad de la empresa española debe incluir el acercamiento al país de acogida, un esfuerzo por conocer y respetar a sus contrapartes nacionales, el hecho de tener una lengua común da por sentado que nos conocemos, y no es así. Además, se requieren esfuerzos adicionales para contrarrestar esta percepción negativa, porque el daño que te hace alguien culturalmente cercano parece que duele más. En el caso de la empresa española parece indiscutible que la «responsabilidad» es mayor que en el país de origen y mayor que la de empresas extranjeras de otros países operando en la región, por razones reales o culturales.

3. **Éramos iguales.** No hay peor astilla que la del mismo palo. No nos olvidemos que hasta los años sesenta algunos países de América Latina tenían

un mayor desarrollo relativo que España. La emigración era de España hacia América y las remesas iban de América a España. Con la apertura económica de España y el ingreso a la Unión Europea, el desarrollo de España fue acelerado, convirtiéndose en la novena economía mundial. Sin embargo, América Latina se ha quedado atrás en casi todas las medidas de desarrollo económico y social. El vecino (España) ha prosperado y todavía hay cierto resentimiento con el éxito relativo. En consecuencia, el comportamiento de la empresa española debe ser aún más responsable.

Estos factores hacen que la empresa española operando en América Latina deba ser sumamente cuidadosa con sus actividades y con la imagen que proyecta en la comunidad. Debe tener una estrategia de responsabilidad que tome en cuenta los factores discutidos anteriormente. Si bien esta percepción afecta a las empresas de manera desigual, hay elementos comunes que deben ser contrarrestados con una estrategia de comunicación. En este caso el Gobierno de España tiene un importante papel que jugar en el desarrollo de una visión y estrategia colectivas en actividades por el bien común de la empresa española.

VII. EN RESUMEN

La empresa tiene una responsabilidad independientemente de donde opere,

que es la de asumir la responsabilidad por los efectos que sus actividades causan sobre la sociedad y sobre el medio ambiente, en el corto y en el largo plazo, tangibles e intangibles y tomar las medidas compensatorias o mitigatorias necesarias. Pero tiene además una responsabilidad que depende del contexto en que opera, una responsabilidad de contribuir al desarrollo económico de los países menos desarrollados, mas allá del simple resultado de sus actividades cotidianas, como pagar impuestos, crear empleos y producir bienes y servicios que demanda la sociedad. Esa responsabili-

dad es función del grado de desarrollo de la comunidad o país en el que opera y del grado de desarrollo de los actores que afectan la responsabilidad empresarial. En el caso de la empresa española y hablando de su presencia en Latinoamérica además de unirse los factores que tienen que ver con el nivel de desarrollo del país que acoge la inversión hay que tener en cuenta los factores históricos y culturales que, dependiendo de cómo se utilicen y se perciban unen o separan. Entendamos esto y hagamos de la RSE de la empresa española en Latinoamérica un buen negocio para todos.