5

La responsabilidad social y su relación con la comunidad: aproximaciones desde una revisión documental

Luz Arena Gutiérrez Cuenca

En la actualidad el auge del desarrollo empresarial debido al modelo económico imperante presenta escenarios en que las relaciones de grandes o pequeñas compañías con las comunidades en que desarrollan su actividad productiva, es innegable. Las ciencias sociales y humanas, por lo mismo, el Trabajo Social, enfocan cada vez más su interés en mediar este tipo de relaciones, aportando elementos teóricos, metodológicos y prácticos que propicien la generación de espacios de diálogo e interacción más justos y humanizados.

Esta trabajo emerge como uno de los alcances del proceso investigativo denominado Diversidad cultural para la construcción de paz: Posibilidades desde las prácticas de Responsabilidad Social Organizacional–Fase 2 desarrollado por el grupo de investigación Hermeneusis: estudios sobre diversidad, cultura y desarrollo; para la presente construcción, se realizó la revisión de 30 documentos relacionados con la interacción que diferentes empresas establecen con las comunidades cercanas a sus áreas de desempeño a nivel internacional y nacional, por lo que brinda una acercamiento a las acciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), sus características sociales, sus lógicas de intervención, la percepción de externos, entre otros factores.

Por lo mismo es de vital importancia reconocer dichos espacios de relación a nivel internacional y nacional, con el fin de identificar cómo este tipo de procesos se desarrollan y, sobre todo, el bienestar social que generan.

En primera instancia, y con base a lo anterior, Arenas et al (2009), aseveran

> Las empresas que han comprendido la importancia de establecer y mantener relaciones con las comunidades afectadas y otros actores sociales a lo largo de la vida de sus proyectos, y no solamente durante la fase inicial de los estudios de factibilidad y evaluación, están cosechando los frutos, reflejados en una mejor gestión del riesgo

> y resultados más positivos en el terreno. A medida que va cambiando el enfoque con respecto a las consultas y el acceso a la información (...) surgen nuevos planteamientos y modalidades para establecer tales relaciones (p. 1)

Estos mismos autores a partir de tal comprensión compilan en este documento una serie de lecciones y experiencias de la Corporación Financiera Internacional durante los últimos nueve años, también opiniones y prácticas actuales de empresas y clientes de esta entidad y otras instituciones. Todo ello con el fin de brindar al lector un conjunto de prácticas recomendadas "básicas" que le permitan manejar las relaciones con los actores sociales en un contexto dinámico y cambiante. (Arenas, D., Sánchez, P., Murphy, M., & Vives, J., 2009)

Pérez et al. (2016) por su parte presentan una revisión detallada frente a la Responsabilidad social (con una mirada ambiental) enfocándose principalmente en las dimensiones de la misma, mencionando también la evolución del término y en general, reforzando los postulados anteriores en que se asevera la importancia (y sobre todo actualmente) de la RSE y de su repercusión social; además presenta una serie de pasos a seguir para una correcta gestión ambiental, culminando con un término en auge en el ámbito de la RSE, los stakeholders o grupos de interés, los cuales son según Freeman (como se cita en Pérez et al. 2016) "un grupo o individuo que puede tener efectos sobre una organización o que a su vez puede verse afectado por esta"(p. 176).

Reficco y Ogliastri (2009) mencionan el concepto de Empresa y Sociedad, el cual es considerado casi como una disciplina, debido a la actualidad del mismo, dentro de esta categoría se presenta la responsabilidad social de la empresa, junto con otros conceptos como ciudadanía corporativa (o filantropía empresarial), desarrollo sostenible, gobierno corporativo (gobernanza), ética y moral, y negocios inclusivos. Aquí los autores concluyen dos grandes macrotendencias con respecto al concepto Empresa y Sociedad

> La primera es la expansión horizontal de la agenda: cada una de esas literaturas y comunidades de práctica ha visto expandir sistemáticamente su agenda temática y de acción en los últimos años. La relación entre la empresa y su entorno socioambiental es cada vez más rica y multifacética, al punto que hoy sería impensable negar o desconocer esas vinculaciones o, menos aún, dar marcha atrás y pretender deshacer ese vínculo. La segunda tendencia es la profundización vertical de las agendas temáticas de la familia EyS, que se acercan cada vez más al corazón de la estrategia de las organizaciones públicas, privadas y sociales. Pese a los matices diferenciales de los campos revisados, en todos ellos lo ético, lo social, lo ambiental y lo comercial parecen estar cada vez más alineados –aun reconociendo que el camino por recorrer es todavía largo y pleno de desafíos. (Reficco, E., & Ogliastri, E., 2009, p.1-2)

Lo anterior confirma la evolución de la Responsabilidad Social hacia un mayor relacionamiento con el ámbito comunitario.

La mirada de Aguilera et al. (2012) pone sobre la mesa la otra cara de la Responsabilidad Social, aquella en que ésta fortalece la imagen corporativa de las empresas, propicia un mayor crecimiento empresarial y genera reconocimiento ante los grupos de interés.

Esta realidad da pie a la postura de Briseño et al. (2011) en cuyo artículo busca explorar algunas de las ideas más importantes que han surgido en la literatura de la responsabilidad social empresarial, mostrando también diversas posturas frente al comportamiento social de las empresas durante las últimas décadas relacionadas con el concepto de RSE para finalmente poner en debate ciertos argumentos importantes que tiene el concepto de RSE en la actualidad.

Complementando lo mencionado anteriormente, la compilación de escritos en torno a la Responsabilidad Social realizada por De Sebastián (2007) evidencia temas como el modelo de empresa, el modelo económico, el desarrollo sostenible, los derechos humanos, entre otros y su relación con la RSE, con lo cual permite una mirada más amplia en el acercamiento al tema.

Por otro lado, para América Latina Murcio-Rodríguez et al.(2011) propone una mirada positiva en cuanto al papel de la empresa en la región, realizando casi una apología del rol social participativo que estas desempeñan en el territorio.

Siguiendo el argumento anterior, Vázquez Barquero (1997), por su parte realiza un análisis de las relaciones entre Grandes empresas y comunidades, presenta la transformación de la posición de la empresa con respecto a los escenarios locales generando una mayor adaptación a estos y las nuevas formas de organización, gestión y producción que ubican a las empresas en territorios donde puedan ser más competentes. También evidencia el carácter activo de las organizaciones locales en las relaciones económicas con la gran empresa y cómo la relación entre ambos confluye en varios aspectos descritos en el texto, generando así un beneficio mutuo entre los dos actores.

Para abarcar con mayor amplitud el ámbito local y comunitario de la RSE Vargas (2006) aunque no se enfoca de manera directa con la RSE, sí presenta conceptos fundamentales para la comprensión del tema, tales como comunidades locales, comunidades organizacionales, escala territorial, comunidad y algunas de sus características, entre otros

A manera de reflexión en torno a las prácticas de RSE, aparece Volpentesta (2012) quien busca explorar el interior de la RSE para determinar qué clase de acciones son realizadas bajo el nombre de Responsabilidad Social, los hallazgos reflejan:

> Se encontró una gran diversidad de programas, actividades y acciones sociales que presentan un alto grado de variedad y características muy diferentes y aún cuando en la actualidad el concepto de RSE claramente enfatiza que no se trata de realizar filantropía o caridad, se hallaron muchas empresas perdidas en una maraña

de actividades realizadas para la comunidad con una fuerte orientación filantrópica y/o caritativa. (p.10)

Por otra parte,

> Se encontró que sólo un grupo minoritario de empresas presenta la integración de la RSE con la visión, misión, estrategia, objetivos, políticas y gestión diaria. En estas empresas la idea predominante es que la realización de acciones en el campo social significa una real oportunidad para generar procesos de cambio y de recuperación de capacidades de aquellos que son sus beneficiarios.(p. 11)

A partir de lo anterior, es conveniente revisar algunos casos en diferentes lugares del mundo que, de manera concreta, manifiesten la RSE.

Arenas et al. (2009) presentan la relación existente entre 8 empresas y algunas comunidades en las que se ubican pertenecientes a distintos lugares del mundo, uno de ellos se presenta a continuación

> Syncrude puso en marcha diversas iniciativas para ayudar a las comunidades aborígenes. Así, creó el Native Development Program (Programa de Desarrollo Indígena) y el Action Plan for Native Training and Counseling (Plan de Acción para la Formación y el Asesoramiento a Indígenas). Estos dos programas establecían objetivos relativos al empleo aborigen, la reubicación de viviendas y el incremento de la formación hasta el nivel necesario para el sector, así como al aumento de la conciencia cultural de los empleados no aborígenes. (...) Publicó una Aboriginal Review, que se ocupaba de las iniciativas y programas en vigor para ayudar al desarrollo de las comunidades aborígenes en cuatro áreas: empleo, desarrollo empresarial, generación de capacidad individual y relaciones con la comunidad. Syncrude ha desarrollado un marco relacional con la ayuda del Programa de Estrategia Progresiva de Desarrollo Autóctono que ha aportado beneficios tangibles a la zona. (p. 66-67)

Como este se presentan otros casos, el tinte que los caracteriza es que además de abarcar las relaciones empresa-comunidad, también acoge las relaciones entre estas y las ONG presentando así una herramienta de aprendizaje para este tipo de vínculos. Algunos reflejan buenas prácticas empresariales, mientras que otros no pueden calificarse como exitosos. Cuatro de los casos pertenecen al sector extractivo (p. 10)

De la misma manera (Correa, 2004) presenta el desarrollo de la RSC en países seleccionados de América Latina, que pertenecen a la EMPRESA - Red Regional (Alianza hemisférica de organizaciones empresariales). Se ilustrarán a continuación tres casos de los presentados en el documento: Para Argentina aparece la Fundación de Tucumán, la cual “promueve

una red de responsabilidad social que se centra particularmente en aliviar las emergencias que padece dicha provincia".(p. 27). Para Brasil se muestran instituciones como el Instituto Brasilerio de Analises Sociais e Economicas (IBASE) o el Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), en este país las prácticas de Responsabilidad Social se orientan mayormente a la educación, el impacto ambiental, el involucramiento comunitario y el afrontamiento de la corrupción. (p.28 y 29). Finalmente, en México, los aspectos principales de la RSE son "Ética empresarial, calidad de vida (al interior de las empresas), vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo, cuidado y preservación del medio ambiente", (p.41) además en esta nación existe una alianza de siete organizaciones que promueve un aspecto de RSC, denominada AliaRSE (p. 42)

A continuación se mencionan otros casos, en su mayoría latinoamericanos, el primero se desarrolla en Argentina, la empresa es Grupo Arcor, éste define su modo de relacionamiento con la comunidad a través de una estrategia que busca: Reconocer los impactos de la relación empresa-comunidad, gestionar estratégicamente riesgos y oportunidades, promover y gestionar acciones de desarrollo integral comunitario. Algunos de los campos en que esto se manifiesta son: Programa de Compras Inclusivas Responsable, Programa de Vinculación con Instituciones Educativas, Programa de Terminalidad Educativa para empleados y sus familias, etc. (Grupo Arcor, 2017, p. 5)

Portocarrero et al (2007) presentan el caso peruano de la empresa CMA (Compañía Minera Antamina) en la cual la RSE ha progresado conforme al desarrollo de la empresa esto descrito en tres fases, la primera corresponde a las "fase de exploración y construcción, donde se forjaron las primeras iniciativas sociales y de aprendizaje por errores" (p. 46-47); "la segunda etapa se desarrolla con la fase inicial de operaciones de la empresa, tiene capital pero no el suficiente para realizar aportes significativos" (p. 47) y la tercera, "se inicia en el año 2005 cuando, gracias a sus extraordinarias utilidades, los montos que CMA proyecta aportar al canon minero superan largamente sus aportes sociales voluntarios" (p. 47); paralelamente se presenta el caso de Cementos Lima:

> La empresa pasó por un largo período de su historia realizando acciones filantrópicas en apoyo directo a su comunidad a través de donaciones de productos, práctica que mantiene hasta la actualidad. Posteriormente, se concentró en el cuidado del ambiente e inició el desarrollo de algunos proyectos en beneficio de las poblaciones más cercanas. Finalmente, como se verá más adelante, en los últimos años, Cementos Lima se encuentra delimitando el quehacer de la recientemente creada Asociación Atocongo, una institución que actúa como una fundación corporativa y que centralizará la mayor parte de sus inversiones sociales con un enfoque integral de la responsabilidad social. (p.215)

Alberdi (2008) realiza un estudio de la relación de las empresas con el medio rural en España, en la provincia de Valencia, todo ello con el fin de aportar a la factibilidad del diseño específico con un certificado de compromiso por parte de la empresa con el medio rural, esto en el marco de una visibilización social de la ruralidad, de una mayor concientización y participación económica de la empresa frente a esta población, el estudio concluye con la importancia de establecer dicho certificado de compromiso y el arduo pero necesario trabajo que ello requiere, consiguiendo sin embargo, alcanzar las amplias expectativas propuestas en esta investigación, así como el interés de varias empresas por la ejecución de esta iniciativa

Para el mismo país Sajardo y Serra (2009) se propusieron conocer la implicación y cómo participan las Empresas Socialmente Responsables de la Comunidad de Valencia (España) en el campo de la Acción Social tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, visto desde la ciudadanía corporativa, para ilustrar los resultados obtenidos se presenta la siguiente tabla:

Cuadro Nº 53. Criterios de clasificación de las aportaciones sociales de las empresas

Criterio	Estabilidad aportación	Naturaleza aportación	Modo operativización	Existencia contraprestación
Tipos	Puntuales	Financieras	Directas	Mecenazgo
	Estables	En especie	Indirectas (Vía tercer sector)	Patrocinio

Fuente: Tomada de: Sajardo y Serra (2009)

Este cuadro presenta las modalidades en que se presenta el compromiso económico-financiero de la empresa, lo cual se amplía en la totalidad de la investigación mencionada

Ferrer y Martínez (2006) en Venezuela se propusieron

> contrastar la situación actual de las empresas del sector oferentes de servicios a la industria petrolera con respecto a las relaciones con la comunidad donde se insertan físicamente y la percepción que tiene la comunidad en función de las actividades que estas desarrollan atendiendo a su responsabilidad social" (p.1).

Los resultados muestran como existe una discrepancia entre lo que se piensa y lo que se hace, ya que las empresas no desempeñan una labor responsable frente a las actividades sociales educativas, culturales, religiosas, deportivas o de salud pública que se realizan en las comunidades donde se encuentran situadas, lo que evidencia una percepción negativa frente a la responsabilidad social de las empresas. (Ferrer y Martínez, 2006)

En Jalisco México, específicamente en la comunidad de Lo Arado se realizo un estudio para conocer el nivel de Responsabilidad Social Empresarial para con esta comunidad, así mismo

se analizan sus componentes y se mencionan algunas de las características del sector agrícola en México; según Campos y García (2018)

> Se destaca un nivel de trabajo razonable sobre responsabilidad social empresarial en las empresas agrícolas de Lo Arado, en donde son conscientes del fenómeno de la RSE y del impacto de su empresa en la triple dimensión. De igual forma y por la importancia del sector agrícola no solo para el país y el estado, si no para la región y la propia comunidad, se destaca la actividad agrícola no solo por los impactos que genera al medio ambiente, sino también porque es un detonante de importancia económica. El análisis realizado permite inferir que las empresas del sector agrícola en Lo Arado están en el inicio de un camino que les debe de posibilitar acceder a procesos de tramitaciones de certificaciones sobre RSE.(p. 269)

Vargas-Hernández (2009) se propone realizaR un análisis de las relaciones de cooperación y conflicto entre la Compañía Minera (MSX) y las comunidades de San Pedro, Soledad y San Luis Potosí (en México), los Nuevos Movimientos Sociales y los tres niveles de gobierno involucrados. Este basado en estudios de diversa indole que contribuyen a la comprensión de la situación. Un elemento interesante que considera el autor son los movimientos sociales, los cuales juegan un papel fundamental en el ámbito comunitario pero sin embargo no son tenidos en cuenta; acercarse a la relación comunidad-empresa desde esta perspectiva hace de este un análisis complejo y más completo.

Para este mismo país pero en una región distinta Mercado y García (2007) buscan a través de una investigación exploratoria, no experimental, describir la responsabilidad social en empresas del Valle de Toluca (México) por medio de cuatro categorías: ética empresarial, preservación del medio ambiente, calidad de vida en el trabajo y vinculación empresa-sociedad, un elemento importante la población estudiada fueron las empresas afiliadas al CEVAT. En el estudio se evidencia el poco interés en la RSE, por no decir que hay cierta ausencia en cuanto a una cultura de responsabilidad social. Se evidencia frente a las relaciones transparentes con la sociedad que “la empresa no ejerce una posición de liderazgo en las discusiones relativas a las prácticas comerciales desleales y que es poca la evaluación de la empresa en cuanto a su desempeño en la sociedad a partir del diálogo con grupos interesados y afectados por su actuación” (p.130) Frente al aspecto ambiental “la empresa no proporciona a sus clientes información detallada sobre daños ambientales resultantes del uso y destino final de sus productos y servicios pero tampoco se ha involucrado del todo en el proceso de certificación con la norma ISO 14000 u otra normatividad ambiental” (p.130).

Frente a la calidad de vida en el trabajo, el elemento diálogo y participación evidencia que “la empresa no posee mecanismos permanentes que estimulen la participación de los empleados como socios accionistas, y que es poco lo que la empresa propicia en cuanto a la

participación de un representante de los empleados en los comités encargados de la formulación de planes estratégicos, aunque sí lleva a cabo el reparto de utilidades conforme lo indica la ley". Los anteriores son algunos de los resultados que valoran el nivel de Responsabilidad Social en las empresas de dicha región.

Finalmente es necesario dar una mirada al contexto nacional por lo que se mostrarán cinco casos colombianos:

El primero lo presenta (Torres, 2014) quien muestra la relación entre gran empresa (Ecopetrol) y desarrollo local, en general el balance es positivo, la autora postula que

> En Ecopetrol los cambios recientes en su organización productiva, sí dan cuenta, de acuerdo al modelo post-fordista de modificaciones en las relaciones de la gran empresa con su entorno; la gran empresa no se comporta de manera a-territorial y sin perder la prioridad empresarial de la industria petrolera se ha retado a operar de manera responsable aún en entornos difíciles, siendo importante el relacionamiento con el entorno y con los grupos de interés para llevar a cabo operaciones exitosas y sostenibles. (p. 38)

Esto se sustenta también con las políticas de reconocimiento territorial y el consumo realizado en los servicios y empresas locales.

En el sector de hidrocarburos, la empresa Cepcolsa, según González (2013) ha tenido repercusiones positivas en las veredas Santa Bárbara y Guasipaty - Puerto Gaitán - Meta, esto evidenciado en el empleo de ingresos, la mejora en la prestación de servicios de salud y educación, así como en la existencia de programas e inversiones. González también opta por el análisis de los métodos y procedimientos que utiliza la empresa para el desarrollo de los proyectos productivos que esta empresa financia.

Orjuela (2016) se ubica en otra región colombiana, el Tolima, más específicamente en Montelíbano, allí según este autor no se presenta un desarrollo endógeno, las empresas brindan además de las regalías, aportes que son principalmente asistencialistas, además la comunidad ha estado excluida de las decisiones de política pública e inversión, obstaculizando la apropiación del proceso de desarrollo por parte de ésta.

Al tomar como criterios de evaluación los modelos de enclave y desarrollo exógeno y endógeno se concluye que

> A pesar del fuerte crecimiento económico generado por CMSA, el municipio de Montelíbano no ha superado fenómenos generalizados de pobreza y necesidades básicas insatisfechas, situación que se explicaría principalmente por el comportamiento de tipo enclave de la empresa y una deficiencia relacionada con el entorno institucional en el municipio.(p.1)

Frente a la RSE en comunidades indígenas Bonilla (2016) realiza un acercamiento a la percepción de la política de Responsabilidad Social aplicada por la Empresa Pacific Rubiales en el en el resguardo indígena Sikuani Wacoyo, las acciones de Pacific Rubiales han sido: adjudicación de becas, infraestructura escuela Rubiales, contratación local, conservación y preservación del agua, manejo de residuos sólidos, además de conservación y preservación de la biodiversidad; a partir de ellos se han generado diversas iniciativas en el fortalecimiento de identidad cultural, la satisfacción de necesidades básicas, proyectos educativos, etc.; dentro de los hallazgos las percepciones de la comunidad son diversas y según la autora dichas percepciones pueden clasificarse en cinco categorías, así: "reacios, desacuerdo con los proyectos, interacción empresa-comunidad, inconformidad de los trabajadores y aceptación-trabajo conjunto". (p.27) por lo que se comprende que las percepciones en torno a las acciones de Responsabilidad Social son diversas.

Finalmente Polanco (2017) analiza la relación entre el cambio de estrategia y la postura política de la empresa en el área de influencia de la hidroeléctrica Río Grande II en Colombia. Este artículo desea mostrar cómo una transformación en la postura política de cierto grupo empresarial surte un efecto determinado en la aplicación de la Responsabilidad Social, ya que el relacionamiento de la empresa con los grupos de interés puede privilegiar o no el desarrollo de los fines empresariales.

> La nueva estrategia de sostenibilidad se plasma en un modelo de relacionamiento del Grupo EPM con sus grupos de interés externos que define una nueva postura política frente al territorio: hacerse más central en el mapa de actores y propender así por la compatibilidad del desarrollo regional con la permanencia de sus activos. Como evidencia de ello, se observan dos factores clave: un mejor conocimiento del entorno y el liderazgo en el diseño de reglas de juego para la lectura conjunta y acordada del territorio. (p. 81)

Este recorrido documental permite visualizar la actualidad del tema, identificar los esfuerzos de las empresas por actuar responsablemente para con la sociedad, y sobre todo el valor constitutivo de la comunidad como participante activa y crítica frente a las iniciativas empresariales. Por lo que además del insistente llamado a la transformación de ciertas prácticas tradicionalmente asistencialistas en acciones de mayor incidencia social, es un llamado a la ciencia misma, especialmente a las ciencias sociales, para penetrar espacios de RSC no sólo con intervención superficial y sumisión a intereses económicos, sino con propuestas epistemológicas, teóricas y de acción que respondan al proyecto social de las comunidades y dialoguen en equidad con los intereses productivos.

Desde Trabajo Social, la aversión de ciertas posturas hacia los escenarios organizacionales ha generado en ocasiones el abandono de dichos campos de acción, sobre todo a nivel investigativo, sin embargo, este tipo de determinaciones impiden que espacios

organizacionales reciban otras miradas desde la academia, las cuales podrían generar un incidencia en las relaciones tanto al interior como hacia el exterior de las empresas, ya que si bien responden al modelo económico y social imperante, no están desligados de las relaciones humanas.

Este tipo de acercamientos permite reavivar el interés por el ámbito cultural que atraviesa la interacción comunidad-empresa, pues es un aspecto comúnmente omitido por los estudios y los mismos actores, y aunque ciertamente empiezan a librarse pautas de acción diferentes en comunidades indígenas, las comunidades campesinas, en especial sus tradiciones, muchas veces terminan siendo heridas por la aparición de supuestas prácticas de responsabilidad social que aniquilan costumbres propias y raíces comunitarias.

Los hallazgos y discursos encontrados en procesos investigativos como el proyecto Diversidad cultural para la construcción de paz: Posibilidades desde las prácticas de Responsabilidad Social Organizacional–Fase 2, plantean fundamentos claros para desarrollar procesos de intervención no solo desde el ámbito empresarial, sino desde escenarios académicos