

## **Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Social, similitudes y diferencias en el contexto de las IMFs**

**La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** es un concepto que tiene que ver con un modelo estratégico de gestión de una empresa. Esta responsabilidad tiene que ver fundamentalmente con el impacto de las actividades empresariales en diferentes ámbitos del individuo y su comunidad. (ETHOS y IARSE). Así contextualizado el concepto queda claro que se refiere a un círculo de influencia y de control de la empresa sobre el individuo y su comunidad y de estos sobre la empresa.

Los componentes o indicadores que propone Ethos y el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial para el análisis y evaluación de la RSE son similares a los que proponen las deferentes instituciones o iniciativas que abordan este tema, pueden ser agrupadas en dos dimensiones:

### ➤ Dimensiones Internas (de la Institución):

- Visión y Misión
- Ética
- Auditoria y rendición de cuentas
- Medio Ambiente: Política de Operaciones  
Minimización de Residuos  
Prevención de Polución  
Uso eficiente de energía y agua  
Proyecto Ambiental (reciclaje y diseño de productos)
- Ambiente de Trabajo
- Mercado: Se refiere a prácticas que realiza la empresa en su mercado.

### ➤ Dimensiones Externas (del entorno):

- Medio Ambiente: Intervenciones Ambientales, para la preservación del medio y sus recursos (puede involucrar a la misma empresa, a clientes, proveedores y a la comunidad).
- Comunidad: Trabajos Voluntarios, donaciones para programas de Salud o educación, proyectos de mejoras en la Comunidad, como parques, escuelas

Las empresas que se involucran en el desarrollo de la RS, ya sea siguiendo los indicadores descritos anteriormente o diferentes, pueden tener distintas motivaciones que las impulsen a hacerlo, siendo las más frecuentes:

1. Imagen de la empresa ante sus empleados, el mercado y la competencia.
2. Cuidar y proteger el mercado para incentivar y asegurar el consumo de sus productos.
3. Beneficios impositivos.
4. Motivación social y compromiso con el entorno, la comunidad y el retorno social que su empresa debe tener.

Estos indicadores han sido contruidos y elaborados para medir y evaluar la RS de las empresas cuyo fin esta centrado en la rentabilidad y retorno financiero que sus dueños, accionistas o inversionistas exigen de ellas. Esta exigencia, en los países en vías de desarrollo, muchas veces ha impulsado a las empresas a incurrir en prácticas que les permitían aumentar su rentabilidad tales como reducir costos, abaratar procesos, reducir personal, aumentar horas de trabajo del personal, entre otras. Estas prácticas, con mucha frecuencia atentan contra los principios de la RSE y como consecuencia compromete la posibilidad de las empresas de cumplir con ellos.

Por lo tanto, vemos que el Rendimiento Social Empresarial tiene que ver fundamentalmente con el accionar de la empresa que incide en sus trabajadores y en su entorno ambiental y social. Esto se da con mayor frecuencia en empresas de países mas desarrollados ya que el mercado permite volúmenes de operación que hacen esta iniciativa sea costo efectiva, cosa muy difícil en empresas de países con mercados reducidos y menos desarrollados.

**El Desempeño Social (DS)** es una estrategia que va más allá de lo interno de la empresa y su entorno ambiental y social, considera fundamentalmente la transformación de la comunidad a través del individuo en la búsqueda de una efectiva reducción de la exclusión social, económica, de oportunidades y de servicios.

Tanto el CGAP, CERISE, FINRURAL y otras instituciones coinciden en líneas generales en la definición del Desempeño Social como la “consistencia Institucional con su misión social, para saber si respeta sus orientaciones de lucha contra la pobreza y si mantiene su concentración en la población mas excluida”.

Guarda relación con la consistencia de los productos ofertados por las instituciones y la demanda de la población par la cual ha sido creada y desarrollada

La medición del Desempeño Social de las instituciones se compone de básicamente de 6 dimensiones, tomando como base los propuestos por los actores antes mencionados:

- Alcance a los más pobres y excluidos.
- Reducción de la pobreza y hambruna.
- Adecuación de los servicios a las necesidades de la población meta.
- Acceso a servicios de salud y educación de la población meta.
- Potencialización, empoderamiento integral de la población meta.
- Sostenibilidad financiera y social de la institución.

Esta medición se la debe realizar en los dos ámbitos del accionar de las instituciones que se adscriben a esta estrategia:

1. Evaluando el accionar de la institución en relación a la oferta de sus servicios es decir cuan incorporada esta en la institución la respuesta (mediante servicios y productos) a las necesidades de la población definida como meta
2. Evaluación del efecto que produce el accionar de la institución, mediante la oferta de sus servicios y productos, en la población que accede a estos. Esta evaluación se la puede hacer a través de evaluaciones de de Impacto con indicadores claramente definidos, o con monitoreo permanente del comportamiento de la clientela y cambios en su condiciones de vida, la de su familia y la de su comunidad.

### **Las entidades Micro financieras y las Estrategias de RSE y DS.**

Ambas estrategias de administración empresarial, la Responsabilidad Social y la de Desempeño Social son aplicables al ámbito de acción de las entidades Micro Financieras.

Es importante puntualizar que la misión de las entidades micro financieras esta definida como instrumento de combate a la pobreza. En el transcurso del tiempo estas entidades han tomado diferentes nichos poblacionales con diferentes grados de pobreza y exclusión.

Las entidades Micro financieras con fines de lucro han dedicado su accionar a personas o microempresas con un cierto grado de desarrollo permitiéndoles acceso a capital que favorezca su crecimiento económico.. La medición de impacto de las IMF CL consiste fundamentalmente en la evaluación del rendimiento económico, rentabilidad y crecimiento de la empresa y la respuesta de los clientes a los compromisos financieros adquiridos con ellos.

Las entidades Micro financieras de desarrollo, sin fines de lucro, han dedicado su accionar a la población más pobre que no cuenta o tiene bases mínimas de estructura económica, por lo tanto en los servicios que brindan, además de ofrecerles servicios financieros, otorga servicios de capacitación y servicios de desarrollo que permiten el empoderamiento individual, familiar y comunitario.

Como se puede apreciar claramente existen diferencias sustanciales en la misión de ambos tipos de entidades, lo que hace que la aplicación de las estrategias definidas, RSE y DS, sean más factibles de aplicar en unas que en otras.

Así pues la estrategia de RSE está inmersa en la Misión de las entidades Micro financieras con fines de lucro ya que éstas evalúan el impacto de la empresa en su sostenibilidad y lucro económico como también en la resultante económica de sus clientes.

Para estas instituciones, el medir las seis dimensiones de la estrategia de Desempeño Social es muy complicado, poco costo efectivo ya que su estructura organizacional no permite evaluar el desarrollo integral de sus clientes porque su producto es exclusivamente económico.

En cambio la estrategia de administración empresarial de Desempeño Social está inmersa en la misión de las instituciones micro financieras de desarrollo (MFD) sin fines de lucro, hace a su esencia, a su razón de ser y a su responsabilidad de trabajar con nichos poblacionales de alta vulnerabilidad. Estas instituciones trascienden de ser proveedores de servicios microfinancieros y se adscriben al concepto de desarrollo integral del individuo, la familia y su comunidad, con el objetivo de crear bases sólidas para cambios sostenibles en la comunidad.

Por lo tanto, el incluir las dimensiones de medición del DS no es opcional, es una actividad que forma parte de los planes de acción, del monitoreo periódico que la institución realiza de sus clientes y de las evaluaciones de impacto.

La evaluación del Desempeño Social no es sustitutiva de la evaluación del desempeño financiero de las IMFD; el proceso que se dio de haber centrado primero la atención en la sostenibilidad y la rentabilidad financiera de estas instituciones no solo ha sido necesario sino indispensable.

Sería imposible que las IMFD logren indicadores en la estrategia de administración empresarial del Desempeño Social si es que no logran la sostenibilidad y rentabilidad financiera. Por su estructura legal de entidades sin fines de lucro, pueden reinvertir sus utilidades en mejora de sus servicios financieros o en la oferta de servicios de desarrollo.

Como es sabido las IMFD no reguladas por la SBEF, no pueden captar ahorros ni depósitos del público como forma de fondar sus operaciones crediticias. En los últimos años se han desarrollado un número considerable de entidades de segundo piso que captan depósitos de inversionistas que están interesados en “invertir” en las entidades de MF. Por esta inversión esperan un retorno financiero y un retorno social.

La rentabilidad financiera de las IMFJ unida a resultados positivos en su desempeño social, traducidos en indicadores de retorno social, convierten a las IMFJ en un sector muy atractivo para los inversionistas sociales.