

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL CONTEXTO DEL CAMBIO INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIONAL

En este capítulo se pretende realizar, en primer lugar una revisión bibliográfica de diferentes trabajos y autores sobre la responsabilidad social corporativa, al tratar de incorporar las miradas más representativas desde las diferentes perspectivas de análisis. Según algunos economistas, hablar de globalización es legitimar la ruptura de las fronteras para la expansión irregular del capital o insistir en el caos de la competitividad, para generar dominación, rivalidades y luchas en un mundo cada vez más desigual. Para quien afronta este análisis, ignorar el tema es casi desconocer las ideas de quienes se oponen a él, que son tan válidas como la existencia de los nuevos escenarios económicos en los cuales, necesariamente, se mueve el futuro económico.

Los procesos de transformación abordan nuevos fines y objetivos, nuevas formas de realizar las actividades vía desarrollo tecnológico, que siempre tendrán consecuencias en los diferentes estilos de organización del trabajo. Sin embargo, esas actividades generan cambios en las relaciones sociolaborales en las organizaciones del sector, pero también en la manera como las organizaciones bancarias se relacionan con la sociedad y sus comunidades de usuarios. Esta situación obliga a implementar nuevas teorías administrativas y prácticas de gestión, llámese reingeniería de negocios y procesos, benchmarking, calidad total, productividad o simplemente sistemas de desregulización de la fuerza de trabajo (outsourcing). Es aquí donde resulta importante preguntarse por la concepción de responsabilidad social que tienen los agentes de las organizaciones bancarias.

A través de este texto, se pretende encarar dichos procesos de transformación, con una mirada integradora y multidisciplinaria que posibilite elaborar un perfil vigente, sobre el rol que cumple la responsabilidad social

en estos procesos de transformación organizacional, al tratar temas como: los desarrollos conceptuales y perspectivas en la responsabilidad social corporativa, los orígenes del concepto de responsabilidad social corporativa, la teoría de los *stakeholders*; y, por último, el cambio institucional y organizacional.

DESARROLLOS CONCEPTUALES Y PERSPECTIVAS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En el planteamiento de Pasquero (2005), el concepto de la responsabilidad social corporativa debe estudiarse desde una perspectiva histórica, en la que se pueda descubrir la riqueza que contiene desde una mirada científica, en la medida en que se aborde desde su objeto de estudio. Es necesario examinar los orígenes históricos del concepto y en general entender cuáles han sido las características y condiciones que han permitido que este objeto de estudio se extendiera por todo el mundo.

Si se acoge la propuesta de Pasquero (2005), el concepto de responsabilidad social es posible abordarlo como objeto de estudio, desde los siguientes niveles de análisis:

a. El nivel ontológico: en el cual se identifica una construcción mental del concepto y se realizan aproximaciones que dependen de los diferentes actores involucrados en el proceso mental.

b. El nivel epistemológico: en el cual habría que preguntarse por el valor para los estudios en Administración, desde el conocimiento y la acción; ¿podría tratarse independientemente del tiempo y la cultura? ¿O es un proceso específico en el contexto sociocultural? De otro lado, se plantea la polarización entre el construccionismo y el funcionalismo como paradigmas desde los cuales puede ser abordado el tema.

c. El nivel metodológico: la cuestión aquí es preguntarse por el componente metodológico para la responsabilidad social corporativa y si existen métodos más valiosos que otros.

d. El nivel empírico: en este nivel se pregunta por la posibilidad de poder enseñar a estudiantes y ejecutivos sobre el nuevo paradigma de la acción administrativa (gerencial).

LOS ORÍGENES DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Propiamente el concepto de responsabilidad social corporativa, desde el punto de vista histórico, nació en los Estados Unidos de América, pero muy rápidamente se extendió por todo el mundo y se fortaleció en la medida en que empieza a dar respuesta a los diferentes procesos de cambio a los que

ha sido sometida la sociedad en las últimas décadas. Pasquero (2005) realiza un importante esfuerzo por demostrar cómo el cambio social se hace indispensable y por qué la responsabilidad social corporativa representa un nuevo paradigma y una nueva forma de modernidad en la Administración.

De otro lado, los orígenes se remontan al siglo XVIII, con el auge de la idea de libre mercado en la sociedad capitalista, pero desde el punto de vista moderno el concepto prosperó en los años sesenta del siglo XX, muy estrechamente ligado a una visión más paternalista de la relación entre empresa y sociedad, centrado profundamente en la empresa capitalista que se encuentra en pleno desarrollo, al mismo tiempo que articulada a la relación entre el hombre y las instituciones, en términos sociales y económicos.

Según Pasquero (2005), la opinión americana favorece más los negocios pequeños que los grandes, el mercado más que la burocracia, las soluciones privadas más que las públicas, específicamente sobre el Estado. En este sentido, la responsabilidad social corporativa hace parte de esta tradición. El autor identifica claramente tres razones que han contribuido a estos avances.

En primer lugar, razones de carácter filosófico, que han llevado al capitalismo americano por más de un siglo a cuestionarse sobre su propia legitimidad, como parte de la contribución de sus diversas crisis, al mismo tiempo que preguntarse cómo se pueden reconciliar los diferentes intereses públicos con los privados. En esto han aportado tanto la crisis del 29 como las críticas realizadas por la escuela institucionalista. Lo que ha originado que desde la segunda mitad del siglo XX, se formen constantemente los mecanismos de relaciones con los consumidores y los trabajadores, entre otros. Contribuyeron también otros factores como las enseñanzas de la Segunda Guerra Mundial, la incursión de nuevos cursos en las Escuelas de Administración, orientados al pensamiento crítico a través de lo político, lo social, lo ético, lo económico y lo legal.

En segundo lugar, razones de carácter ético. Muy orientado por las reflexiones sobre el rol de los grandes negocios, que encuentra una ética muy específica en la sociedad americana y su integración con el mundo corporativo. Tal es el caso, que para los individuos, el trabajo de Max Weber, describe la honestidad y el esfuerzo como una indispensable norma social. Básicamente lo ético está fundamentado en la dimensión religiosa, como un tipo de idealismo cierto. Un ejemplo es el de Henry Ford, quien tuvo que defender su propia visión de responsabilidad social cuando fue acusado por los tribunales norteamericanos por abuso de poder. Pasquero (2005) señala a Ford como pionero de una de las formas de responsabilidad social corporativa, que en aquella época algunos vieron como algo revolucionario.

Un tercer lugar lo ocupan las razones pragmáticas, que están asociadas con el activismo social, un incremento en el pensamiento crítico hacia la empresa, la incursión del concepto de responsabilidad social en las universidades y en particular en las Escuelas de Administración donde se educan para la época los dirigentes empresariales más representativos, y se da una presión ejercida por la comunidad a sus líderes.

En síntesis, y desde la perspectiva de Pasquero (2005), existen cuatro factores de carácter sociocultural que han sido determinantes en el desarrollo y crecimiento del campo de la responsabilidad social corporativa, a través del individualismo, el pluralismo democrático, el moralismo y el utilitarismo.

Un interesante trabajo es el desarrollado por Garriga y Melé (2004), en el que realizan un mapeo sobre la teoría en responsabilidad social corporativa, donde encuentran básicamente cuatro teorías sobre el tema: la teoría instrumental, la teoría política, la teoría integrativa y la teoría ética. Para efectos del interés de este texto, se plantearán, a manera de síntesis, algunos elementos encontrados en este trabajo.

En la *teoría instrumental* aparecen como centrales los objetivos económicos alcanzados a través de las actividades sociales, en la que el foco es la maximización de las utilidades para los accionistas y la búsqueda de estrategias para el fortalecimiento de las ventajas competitivas, al mismo tiempo que la identificación de las actividades altruistas representa un importante reconocimiento social y, por lo tanto, se usan como una estrategia de mercadeo. Los autores representativos en esta teoría son: Friedman (1970); Murray y Montanari (1986), Varadarajan y Menon (1988), Hart (1995), Lutz (1996), Jensen (2000), Hart y Christensen (2002), Porter y Kramer (2002), Prahalad y Hammond (2002) y Prahalad (2003).

Dentro de la *teoría política*, lo fundamental es el uso responsable del poder en los escenarios políticos, y en ello se encuentra, según los autores, el institucionalismo corporativo, la teoría del contrato social integrativo y la denominada ciudadanía corporativa. Los elementos asociados a esta teoría tienen que ver con: la responsabilidad de los negocios, el poder social que ellos tengan, la manera como se asume el contrato social existente entre la empresa y la sociedad, así como la forma en que la empresa se involucra con los asuntos importantes para la comunidad. Entre los principales trabajos y autores que representan esta teoría se encuentran: David (1960, 1967), Donaldson y Dunfee (1994, 1999), Andriof y McIntosh (2001), Wood y Lodgson (2002) y Matten y Crane (2004).

En la *teoría integrativa*, se identifican aspectos articulados a los asuntos administrativos, a las responsabilidades públicas, a la gestión con los grupos de interés y al desempeño social de la corporación. Entre los aspectos que caracterizan esta teoría se encuentran, los temas de política pública y las leyes; en referencia con el desempeño social, la identificación de los balances entre la empresa y sus grupos de interés,

la legitimación social de los actores de las organizaciones y los procesos organizacionales articulados a lo social y lo político desde el punto de vista de su impacto. Entre los principales autores están: Ackerman (1973), Sethi (1975), Preston y Post (1975, 1981), Carroll (1979), Jones (1980), Vogel (1986), Wood (1991b), Wartick y Mahon (1994), Swanson (1995), Agle y Mitchell (1999), Mitchell et al. (1997) y Rowley (1997).

En la *teoría ética* se hallan como temas centrales: la orientación hacia lo correcto, hacia una sociedad buena. Para ello, trabaja sobre la teoría normativa de los grupos de interés, el desarrollo sostenible y el bien común. La idea de la sostenibilidad y las presentes y nuevas generaciones son la preocupación prioritaria de esta teoría. Entre los principales autores figuran: Freeman (1984), Evan y Freeman (1988), Alford y Naughton (2002), Freeman y Phillips (2002), Mele (2002) y Phillips (2003).

TEORÍA DE LOS *STAKEHOLDERS*

En el estudio de las organizaciones y la relación con su entorno, es posible resaltar la contribución de la Teoría de los *Stakeholders*, para el estudio de la responsabilidad social corporativa, con aportes desde diferentes perspectivas que enriquecen el debate teórico sobre su conceptualización, su aplicación o su relevancia. Se reconocen los aportes de Freeman (1984), Clarkson (1995), Donaldson y Preston (1995), Frooman (1999), Mitchell Agle y Wood (1997), Jones y Wicks (1999), entre otros, que han logrado consolidar esta teoría al permitir su aplicación en diferentes campos y sectores.

La Teoría de los *Stakeholders* es reconocida como la teoría de los grupos interesados que intenta analizar la gestión empresarial al incluir los diferentes intereses generados en torno a una organización, con desarrollos científicos de carácter normativo, instrumental y descriptivo (Jones y Wicks, 1999).

En los aportes de carácter descriptivo, se planteó la definición clásica de *stakeholder* por Freeman, como: “cualquier persona o grupo de personas que pueda afectar el desempeño de la empresa o que sea afectado por el logro de los objetivos de la organización” (Freeman, 1984: 46, citado por Mitchell, Agle y Wood, 1997: 856), al reconocer la amplitud, generalidad y ambigüedad de esta definición, se ha permitido el desarrollo de otras definiciones más específicas orientadas en algunos contextos particulares. Según la definición de Freeman, son *stakeholders* los empleados, proveedores, clientes, los competidores, el Estado, los directivos, los accionistas y los ciudadanos que están alrededor de la organización, de forma directa o indirecta.

Clarkson(1995),alpartirdesusinvestigaciones sobre la evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa desde los años setenta, y su análisis empírico sobre la ejecución de programas y políticas en las corporaciones

para el manejo de la responsabilidad social, reconceptualiza en niveles a los *stakeholders* entre primarios o secundarios, y tiene en cuenta el nivel de relación con la corporación.

Los *stakeholders* son personas o grupos de personas que tienen, o reclaman, propiedad, derechos, o intereses en una corporación y sus actividades, pasadas, presentes, o futuras. Estos derechos reclamados o intereses son el resultado de transacciones con, o acciones tomadas por, la corporación, y pueden ser legales o morales, individuales o colectivos. *Stakeholders* con similares intereses, reclamos o derechos pueden clasificarse como pertenecientes al mismo grupo: empleados, accionistas, clientes, y así sucesivamente. (Clarkson, 1995: 106).

Esta definición es también de carácter descriptivo pero con más evolución que la propuesta por Freeman en 1984; incluye las posibles acciones que pueden tomar los *stakeholders* de una corporación, al ser claramente una relación de carácter unidireccional, explícitamente por la superioridad de la corporación. Para Clarkson, existen diferentes tipos de *stakeholders*: los grupos primarios, que son aquellos sin los cuales la corporación no puede sobrevivir, donde se encuentran los accionistas e inversionistas, empleados, clientes y proveedores, los gobiernos, las comunidades y los mercados, cuyas leyes y reglamentos deben ser obedecidos, y para los cuales los impuestos y otras obligaciones deben ser cumplidas. Existe un alto grado de interdependencia entre la corporación y sus grupos primarios de interesados, donde la insatisfacción de los *stakeholders* primarios puede generar graves problemas para que la corporación pueda continuar. Es tan importante el efecto que tiene la sociedad sobre la corporación, que es necesario incluirla dentro del grupo primario de *stakeholders*; sus derechos, objetivos, expectativas y responsabilidades afectan la supervivencia de la corporación. El directivo deberá, para lograr el éxito de la corporación, crear la suficiente riqueza, valor y satisfacción para aquellos que pertenezcan a cada grupo primario de *stakeholders*. La no atención a un grupo primario de interesados o su no reconocimiento puede generar el fracaso de la corporación (Clarkson, 1995).

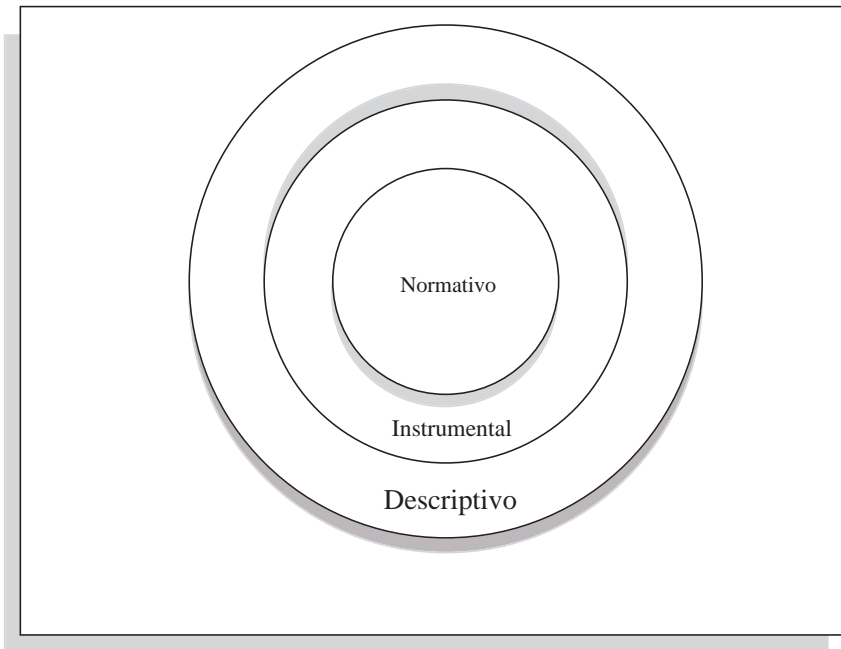
La otra clasificación son los grupos secundarios de *stakeholders*, que aunque no tienen un impacto tan importante como los grupos primarios, pueden oponerse a las políticas o programas que una corporación adopta para cumplir con sus responsabilidades o para satisfacer las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interesados, con lo que se generan situaciones que la corporación debe resolver, pero que le permiten funcionar y sobrevivir mientras las soluciona (Clarkson, 1995).

Esta diferenciación entre grupos primarios y secundarios de *stakeholders* es vital para la definición de estrategias por parte de los directivos al manejar las relaciones con cada grupo de interesados, según sea su influen-

cia en la corporación. A partir de esta diferenciación propuesta por Clarkson se han realizado varias aplicaciones para intentar identificar los grupos de *stakeholders* de una corporación y su grado de influencia, desarrolladas entre otros autores por Rowley (1997), Waddock y Graves (1997), Ogden y Watson (1999), Schneider (2002) y Scott y Lane (2000).

Ahora bien, dentro de las prácticas instrumentales se encuentran los diferentes modelos que proponen “el cómo debería” la corporación identificar y/o administrar las relaciones con sus *stakeholders*; un ejemplo relevante es el trabajo de Donaldson y Preston (1995), que centra su análisis en el directivo de la corporación, y propone cómo se identifica y actúa sobre los distintos *stakeholders* y sus demandas; plantea, por medio de cuatro tesis, lo descriptivo, normativo e instrumental que puede llegar a ser la Teoría de los *Stakeholders*, como se puede observar en la Gráfica 7.1, lo limitante de un análisis netamente descriptivo. El aspecto descriptivo explica la corporación y la relación con sus *stakeholders*; el instrumental define el funcionamiento de las relaciones entre la corporación y sus *stakeholders*; y el normativo, define conceptualmente a los *stakeholders* y su representación.

Gráfica 7.1. Tres aspectos de la Teoría de los Stakeholders



Fuente: Donaldson y Preston, 1995, p. 74.

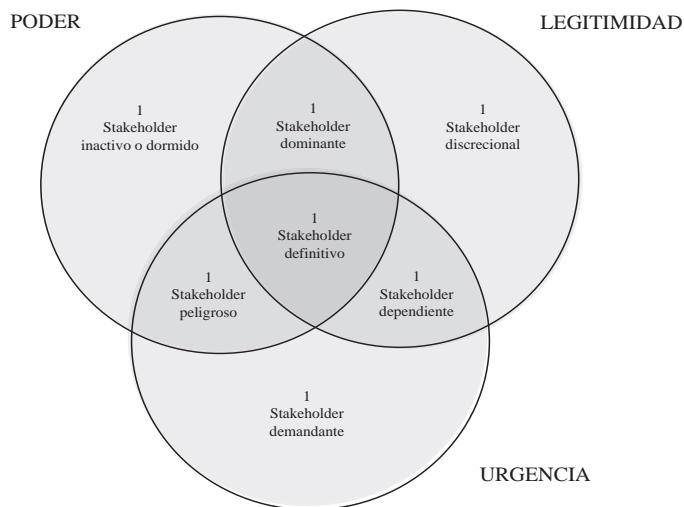
En la Gráfica 7.2 se observan las entradas y salidas del modelo de los *stakeholders*, definidos como todas las personas o grupos con legítimos intereses que participan en una corporación para obtener beneficios y donde no prevalece la prioridad de una serie de intereses y beneficios en detrimento de otro (Donaldson y Preston, 1995: 68).

Donaldson y Preston plantean la validez de la Teoría de los *Stakeholders* en las corporaciones, frente a otro tipo de organizaciones como los gobiernos y los paradigmas sociales, y resaltan la importancia de analizarla no sólo de forma teórica, sino práctica, con la inclusión de elementos tan destacados como los derechos de propiedad.

Dentro del modelo de Donaldson y Preston (1995) se identifican las relaciones entre la corporación y sus *stakeholders*, con flechas en ambos sentidos o direcciones, donde todos los *stakeholders* están representados de igual forma y tamaño, y están situados a la misma distancia de la corporación que está en el centro de la gráfica. Con este esquema Donaldson y Preston, intentan proponer teóricamente una cierta igualdad de los *stakeholders* de una misma corporación. Pero también proponen que debe ser el directivo quien defina la prioridad asignada a cada grupo de interés según el grado de dependencia de la corporación con cada uno de estos grupos.

En una línea de acción muy similar aparece el modelo de Mitchell, Agle y Wood (1997), que a diferencia de Donaldson y Preston, propone relaciones más dinámicas entre la corporación y sus *stakeholders* e incluye el poder y la urgencia como componentes de la relación y desarrolla aún más el concepto de legitimidad propuesto muy superficialmente por Donaldson y Preston en 1995. Para Mitchell, Agle y Wood, si se tiene en cuenta la legitimidad, el poder y la urgencia, los directivos están facultados para no actuar de igual manera con todos los *stakeholders*. La prioridad que asignen los directivos a las demandas de sus *stakeholders*, estará definida para todos o algunos de los siguientes atributos: el poder de la influencia del *stakeholder*, la legitimidad de la relación del *stakeholder* y la urgencia de la demanda del *stakeholder* (el tiempo). A partir de estos tres atributos y de sus posibles combinaciones, Mitchell, Agle y Wood proponen las clases y los tipos de grupos de interés que pueden existir, como se puede observar en la Gráfica 7.2.

Al analizar las posibles combinaciones de uno, dos o tres de los atributos, los autores plantearon tres clases con algunos tipos específicos. Tipo 1. Latentes, incluyen: a) Durmientes: con poder, sin legitimidad ni urgencia; b) Discrecionales: con legitimidad, pero sin urgencia y sin poder; c) Demandantes: con la urgencia, sin poder ni legitimidad. Tipo 2. Expectantes, incluyen: a) Dominantes: con poder y legitimidad, sin urgencia; b) Peligrosos: con urgencia y poder, sin legitimidad; c) Dependientes: con urgencia y legitimidad, sin poder. Tipo 3. Definitivos, que tienen los tres

Gráfica 7.2. Tipología de los Stakeholders: Uno, dos o tres atributos.

Fuente: Mitchell et al. (1997, 872).

atributos; son vistos cuando al adquirir el atributo faltante se presenta ante los directivos. Este modelo permite relacionar el objetivo de la corporación con las demandas de los tipos de *stakeholders* que obtienen mayor importancia para la corporación.

Aunque las corrientes descriptivas y normativas de la Teoría de los *Stakeholders* son en ocasiones vistas como contrarias, conviven en el desarrollo científico de la teoría y llegan a la definición de debates teóricos continuos, secuenciales y concurrentes, lo que ha permitido una gran producción científica tanto teórica como empírica en el área.

La gestión de los *stakeholders* puede generar beneficios para la corporación, y llegar a convertirse en una ventaja competitiva. La información proveniente de los *stakeholders* puede permitir el desarrollo de nuevos productos y estrategias, que dependerán en parte del reconocimiento de las diferencias existentes entre los distintos grupos de interés (Harrison y Freeman, 1999).

CAMBIO INSTITUCIONAL Y CAMBIO ORGANIZACIONAL

Para entender los procesos de cambio acontecidos en el Sector Financiero en Colombia, es necesario acudir a la noción de “cambio institucional y cambio organizacional” y precisar primordialmente esta conceptualización teórica en el sector de las organizaciones bancarias colombianas.

En términos genéricos, se trata de hacer una elaboración conceptual e investigativa en el dominio de las fusiones y adquisiciones y sus procesos de transformación y adaptación de un sector sometido a múltiples cambios a lo largo de su historia. La propuesta es analizar las dinámicas tanto sectoriales como su relación con los procesos de adaptación organizacional, y definir específicamente tres grandes áreas de impactos o contextos sobre las organizaciones bancarias que son las que la teoría, denomina esferas institucionales: estrategia y la estructura existente en la organización, el conjunto de organizaciones que componen el campo y el Estado. Lo anterior, apoyado en la teoría desde autores como Hannan y Freeman (1977, 1984), Pfeffer (1981), Dimaggio y Powell (1983), Meyer y Scott (1983b), Fligstein (1985, 1987, 1990b) y Dimaggio (1988a).

Se utilizará el institucionalismo como perspectiva teórica porque permite dar cuenta de la realidad social a partir de autores como March, Olsen, Powell, Dimaggio, que desde la sociología de las organizaciones han posibilitado el fortalecimiento de las instituciones como epicentro de análisis. A pesar de que los autores expresan sus diferencias desde el punto de vista conceptual sobre una definición, existe una idea general que la expresa North (1990), y sobre la cual se integran la mayoría de los autores, de la siguiente manera:

[...] las instituciones son las reglas de juego en una sociedad o, más formalmente, los constreñimientos u obligaciones creados por los seres humanos que le dan forma a la interacción humana; en consecuencia, estas estructuran los alicientes en el intercambio humano, ya sea político, social o económico. El cambio institucional delinea la forma en que la sociedad evoluciona en el tiempo y es, a la vez, la clave para entender el cambio histórico. (North, 1990: 3).

En la perspectiva institucionalista existen preguntas claves en el análisis, entre ellas: ¿Son las instituciones susceptibles de diseño o por el contrario son producto de la evolución social? ¿Qué intereses promueven las instituciones: los de un grupo o los de la totalidad de la sociedad? (p. 8). Para Dimaggio y Powell (1999), el nuevo institucionalismo permite que converjan tanto la Sociología como la teoría de la organización para explicar fenómenos de la vida social. Para los autores el nuevo institucionalismo en el análisis organizacional presenta características sociológicas.

La teoría institucional ha sido prominente como una explicación poderosa de la acción individual y organizacional; también se considera una buena mirada para explicar los cambios en el tiempo. Por esta razón, el estudio de la teoría institucional se ha convertido en una importante propuesta teórica para estudiar el cambio institucional y al mismo tiempo centrarse en el cambio organizacional. La teoría institucional facilita entender la

manera como las organizaciones son creadas, transformadas y extinguidas a través de los procesos de interacción con el cambio institucional (Scott, 2002).

Al realizar una investigación bibliográfica entre diferentes estudios de tipo institucionalista, se puede encontrar una diversidad de los elementos propuestos de tipo investigativo. Lo que sí queda claramente demostrado es que la teoría institucional es altamente pertinente para explicar tanto los cambios institucionales como los organizacionales, entendidos como una consecuencia de los primeros. Existen importantes estudios de revisión de la teoría institucional. (Scott, 1995, 2001, 2002; Tolbert y Zucker, 1996). Básicamente los trabajos en los años recientes se han centrado en tres aspectos: 1. ¿Cuáles son los aspectos que orientan o dirigen el cambio institucional?; 2. ¿Cuáles son los factores que influyen la manera como las organizaciones responden al cambio (por resistencia o por legitimación)?; 3. ¿Qué se ha aprendido acerca de los procesos del cambio institucional, en particular de la “desinstitucionalización” y la aparición de nuevas formas?

Un número considerable de estudios encontrados se centra en la teoría y el cambio institucional, con especial atención sobre las fuentes de dicho cambio, en la relación entre prácticas y normas (Scott, 2001; Oliver, 1992). Éste último identifica las tres mayores presiones sobre las normas y prácticas institucionales, que son las funcionales, las políticas y las fuentes sociales. Lounsbury (2002), con su trabajo destaca un cambio (movimiento) relacionado con lógicas institucionales conducidas por el cambio en el medio ambiente en la industria financiera en los Estados Unidos de América. Fundamentalmente el autor encuentra que se ha presentado un proceso de desregularización en una industria altamente regulada, y se ha pasado a un importante incremento en la lógica del mercado para generar nuevas oportunidades a los profesionales de las finanzas y promover sus intereses. Otros autores (Lee y Pennings, 2002) tratan de dar una perspectiva adicional para explicar cómo los procesos funcionales pueden influenciar la desinstitucionalización y el cambio institucional. En su estudio ellos demuestran la forma como las diferencias en el desempeño y las formas de competición organizacional se han constituido en una importante fuente de reorientación del mercado que más adelante va a tener incidencia en la desinstitucionalización como una forma organizacional. Existen diferencias en la adopción de las formas organizacionales, en algunos casos son “relaciones y asociaciones” y en otros solamente “relaciones”.

En otros estudios, Greenwood, Suddaby y Hinings (2002), trabajan sobre el nivel organizacional en el cambio institucional dentro de los profesionales de la contabilidad en Canadá; centran la investigación en cómo las asociaciones de profesionales responden a las fuerzas del mercado con nuevas ofertas de servicios al alterar el contexto político de las firmas contables y redefinir el contexto tradicional de los servicios contables. Town-

ley (2002) estudia el proceso político de los museos canadienses como un rico contexto para explorar e introducir la planeación en los negocios y la medición del desempeño propio de los negocios privados en el sector público. Otro autor, Zilber (2002), puso la atención sobre la interacción entre los actores, las acciones y el significado para entender la micropolítica del cambio institucional. Otra investigación desarrollada por Hoffman (2001), que utilizó la teoría institucionalista, se pregunta cómo cambió la industria petroquímica de los Estados Unidos, de una postura de resistencia a una postura proactiva en el campo medioambiental. Y por qué ocurrió esta transformación. Otros autores como Selznick (1957, 1992), plantean que el cambio institucional y su relación con el cambio organizacional, está asociado con el carácter de las organizaciones, en particular con sus valores y principios.

En el texto *Isomorfismo institucional y racionalidad colectiva en el campo organizacional*, dos reconocidos neoinstitucionalistas, DiMaggio y Powell (1983), señalan que las causas de la burocracia y la nacionalización en las organizaciones ha cambiado desde los planteamientos de Weber sobre la vida ascética y el logro. Las organizaciones son cada vez más homogéneas y su forma de burocratización se convierte en una forma común. Según los autores, el cambio organizacional es menos orientado por la competencia y la necesidad de eficiencia. Las organizaciones están en proceso de cambio por las regulaciones del Estado y por las profesiones, las cuales hacen a las organizaciones más parecidas entre ellas. En este sentido identifican tres tipos de isomorfismo institucional: el coercitivo, que se da por la influencia de la política y los problemas de legitimidad; el mimético, que está asociado con las respuestas estándar a las incertidumbres y el isomorfismo normativo, el cual está asociado con la profesionalización.

UNA MIRADA AL CAMBIO INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIONAL EN LAS INCUBADORAS DE EMPRESAS DESDE LA RSE

Esta reflexión teórica y conceptual busca elaborar una cartografía de las Incubadoras de Empresas -IE- en el contexto internacional y nacional desde la perspectiva institucional de Powell y DiMaggio (1983), Hoffman (2001) y Scott (1994) con el propósito de delinear su génesis, desarrollo y evolución; y al mismo tiempo, hacer visibles los procesos de incorporación del discurso de la Responsabilidad Social Empresarial -RSE- en este tipo de organizaciones; es decir, mostrar los procesos de cambio y transformación que han tenido las IE dentro del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación -SNCTeI- en Colombia, tratando de hacer visible cómo las IE intentan generar confianza pública en los procesos de creación de empresas y fortalecimiento empresarial, sin obtener una apropiada respuesta del entorno social y productivo.

Aquí se examinan las posibles contribuciones de las IE a la productividad y competitividad empresarial, a partir del cuadro analítico institucional. El documento está organizado en cuatro secciones. En primer lugar, se presenta un marco conceptual basado en los aportes de Powell y DiMaggio (1983), Hoffman (2001) y Scott (1994) y su aplicación a lo largo de la presente reflexión.

En segundo lugar, se propone hacer un breve recorrido a los fundamentos históricos y debates teóricos de la RSE en el contexto internacional y nacional con el objeto de articular este discurso a las dinámicas propias de las IE cuya función central es acompañar el proceso de creación y fortalecimiento empresarial.

La tercera sección, presenta de forma descriptiva la génesis, desarrollo y evolución de las IE que apoyan los procesos de creación y fortalecimiento empresarial, haciendo especial mención a los cambios y transformaciones que ha tenido la Incubadora de Empresas de Base Tecnológica de Antioquia –CREAME– en lo relacionado con la RSE.

La cuarta y última, busca mostrar algunas consideraciones finales acerca de las consecuencias políticas, sociales y económicas generadas por las IE, así como algunos cuestionamientos investigativos en materia de RSE institucional y empresarial, que den luces para avanzar en el desarrollo y ejecución de estudios que contribuyan a superar las problemáticas y dificultades encontradas con un sentido de RSE.

En suma, el escrito está dirigido a cuestionar cómo y por qué el origen, desarrollo y evolución de las Incubadoras de Empresas –IE– es diferente entre los países y cómo y por qué estas organizaciones en Colombia han incorporado la Responsabilidad Social Empresarial –RSE–, delimitando el marco de referencia en CREAME con el objeto de realizar un análisis específico que contribuya a la reflexión de esta temática en otros países, especialmente en Latinoamérica –LA– y en Colombia.

En esta *primera* sección se busca delinear el marco conceptual analítico, a partir de la aplicación de la perspectiva institucional de Powell y DiMaggio (1983), y utilizada por Hoffman (2001) y Scott (1994) como fuente de análisis. Pretende, en primer lugar, develar las diferencias entre las IE en los países y, en segundo lugar, mostrar la reciente incorporación de la RSE en este tipo de entidades en Colombia. Precisamente, en este aparte los autores quieren mostrar algunos elementos teóricos que soporten la reflexión conceptual desde la perspectiva institucional en el campo de la organización y la RSE, con el objeto de hacer visibles los cambios y transformaciones de las IE y su vínculo con la RSE.

El institucionalismo visto desde Powell y DiMaggio sostiene que el motor de la racionalización y la burocratización se ha desplazado del mercado competitivo hacia el Estado y las profesiones. Una vez que el conjunto de organizaciones emerge como un campo, se plantea una paradoja:

los actores racionales en sus organizaciones cada vez son más similares al tratar de cambiarlos. Esta contradicción es explicitada a partir de tres procesos isomorfos –coercitivo, mimético y normativo– que conducen a este resultado (1983: 149).

El isomorfismo coercitivo es visto a través de las presiones tanto formales como informales que se ejercen sobre las organizaciones por otras organizaciones que están a cargo de ello y por las expectativas culturales de la sociedad en las que éstas funcionan; es decir, que la existencia de un entorno jurídico común afecta muchos aspectos del comportamiento de una organización y su estructura.

Por su parte, el isomorfismo mimético no se da completamente en el isomorfismo institucional; sin embargo, se deriva de la autoridad coercitiva; queriendo esto decir que la incertidumbre también es una poderosa fuerza que anima a la imitación. El modelado es una respuesta a la incertidumbre, donde las organizaciones tienden a modelarse a sí mismas por medio de organizaciones similares en el campo en que ellas se perciben como más legítimas o exitosas.

Del mismo modo, la presión normativa, es la tercera fuente de cambio en la organización isomorfa y se debe principalmente a la profesionalización. Después de Larson (1977) y Collins (1979), que interpretan cómo la profesionalización y la lucha colectiva de los miembros de una ocupación definen las condiciones y métodos de su trabajo para controlar la “producción de los productores” (Larson, 1977: 49-52), y así establecer una base cognitiva y de legitimación de su autonomía profesional.

Otra mirada que se pretende retomar en este escrito es el marco de análisis de Hoffman (2001), cuyo interés se orientó, por un lado, hacia el recuento histórico y, por el otro, propuso un modelo teórico, señalando que las dos perspectivas son complementarias. Desde la historia, observa cómo las empresas se han desarrollado en relación con el ambientalismo; igualmente, explica y subraya las dinámicas del cambio organizacional. Esto desde el marco de la historia en términos de comportamiento organizacional.

Hoffman da una visión cronológica de cómo las empresas han asumido el asunto del ambientalismo empresarial. Él intenta dibujar una teoría para la administración presentando un completo análisis de lo que los empresarios han hecho históricamente y en el proceso muestra un modelo de lo que ellos pueden hacer en el futuro en tres niveles –campo organizacional, instituciones y estructura y cultura interna– (2001: 8). De ahí que, el origen y evolución de las IE en el entorno internacional y nacional sea abordado cronológica y secuencialmente en cuatro períodos distintos, denominando cada uno de ellos: Génesis, adolescencia, adultez y madurez del proceso de incubación de empresas.

La última referencia conceptual es la expuesta por Scott en su texto *Organizaciones e instituciones* (1994: 56), donde desarrolla en principio una

definición muy amplia de instituciones expresando que éstas consisten en las estructuras y actividades cognoscitivas, normativas y regulativas que ofrecen estabilidad y significado a un comportamiento social.

Así mismo, señala que las instituciones son transportadas por varias líneas –culturas, estructuras y rutinas– y que éstas operan en múltiples niveles de jurisdicción, dando lugar a tres corrientes fundamentales de variación del institucionalismo: la variación con énfasis en los asuntos institucionales, en las líneas de análisis institucional y los niveles de análisis institucional; que para este caso será tomado como cuadro de análisis en la IE de Antioquia-Colombia “CREAME”.

Estos tres marcos de análisis se integran y complementan de forma creativa en el proceso de construcción de la reflexión en mención a partir de la noción de campo organizacional, tratando en lo posible de usar cada uno de ellos, de acuerdo con el nivel de descripción de los tópicos abordados en este escrito. Por ejemplo, los planteamientos de Powell y DiMaggio (1983) serán utilizados para explicar los fundamentos históricos y debates teóricos de la RSE a nivel internacional, en LA y Colombia, mientras tanto los postulados de Hoffman (2001) se integrarán al análisis de la génesis y evolución de las IE; y, finalmente, los aportes de Scott (1994) muestran los mecanismos y formas de incorporación de la RSE en las IE en Colombia, especialmente en CREAME.

En la *segunda* sección se abordan los fundamentos históricos y debates teóricos del campo de la Responsabilidad Social Empresarial –RSE– y la Ética en los Negocios (Business Ethics –BE– en inglés) que todavía no han sido superados, sino que están en proceso de elaboración y conciliación, debido a su multiplicidad de enfoques y miradas. De hecho, se puede afirmar que para las organizaciones y los dirigentes es mejor, más atractivo y menos comprometedor hablar de RSE que de BE.

Una posible explicación a este comportamiento es su origen americano en cuya orientación emerge la “ética protestante y el espíritu capitalista que fue advertido por Weber en 1957” (Powell y DiMaggio, 1983:147), instaurándose de manera definitiva en los Estados Unidos durante 1960, y asumiendo un lugar central en el pensamiento en torno al papel de la empresa capitalista en la economía norteamericana (Pasquero, 2005: 2). No obstante, este campo tiene una larga tradición histórica que contar, antes de convertirse en un tema principal para las empresas, que será analizado en el marco del presente escrito a partir de los isomorfismos institucionales de Powell y DiMaggio (1983).

En las perspectivas históricas, por ejemplo, se encuentran autores como Pasquero (2005) que ve la RSE como un nuevo paradigma en la modernidad; Friedman (2005), quien expresa que la RSE debe aumentar los beneficios empresariales; Waddock (2005) llama la atención sobre el contrato social roto que da origen a la RSE; Reich (2007) muestra que la transformación de negocios, la democracia y la vida cotidiana están insertas en dos

formas de pensar distintas “como consumidores e inversores y ciudadanos” de la RSE; y Schatan (2004) que ve la RSE como una acción ciudadana.

Otros autores, por su parte, como McMahon (2002) hace un recorrido histórico de la ética en los negocios en América a partir de seis etapas sucesivas de desarrollo y evolución; mientras Van Luijk (2002) muestra el origen y desarrollo de la ética de los negocios en Europa desde dos perspectivas, una interna y la otra externa, tratando de hacer visible el corto tiempo que tiene esta noción en el mundo académico y empresarial europeo.

No obstante, se puede decir que todos los pensadores contemporáneos que han tratado el tema de la RSE y la BE hacen un recorrido histórico de la génesis, desarrollo y evolución de estas nociones en EE.UU. y en Europa; dejando claro que el nacimiento de la RSE se da en Estados Unidos y se extiende a Europa (pero más como BE), producto del apogeo de la Revolución Industrial en la segunda mitad del siglo XIX, cuando algunas familias poseedoras de grandes fortunas, en los EE.UU., así como en Gran Bretaña y otros países europeos, empiezan a efectuar significativas donaciones para fines de beneficencia pública, las artes, entre otros ejemplos; lo cual fue denominado en principio como filantropía empresarial.

Pero es después de la crisis de los años treinta cuando, como resultado de la profunda depresión económica y social de la época, las organizaciones productivas fueron llamadas a informar, en circunstancias de mayor responsabilidad social. Situación ésta que Powell y DiMaggio ven como un isomorfismo institucional coercitivo, que se deriva de la influencia política y el problema de la legitimidad de las organizaciones en la sociedad (1983: 151).

Luego, producto de los cuestionamientos sociales en Europa y EE.UU., durante los años sesenta se dio un gran empuje a los conceptos de la RSE, y hacia los años setenta, la ONU empieza a preocuparse por los problemas éticos de la acción empresarial y pública, que posteriormente serán seguidas por la Declaración Tripartita de Principios sobre la Empresa Multinacional de la OIT (1977), y diversas declaraciones de esta Organización sobre Política Social (Schatan, 2004: 5). Momento éste que puede etiquetarse como un isomorfismo institucional mimético, en respuesta a la incertidumbre que se estaba dando en el entorno económico y social de la época (Powell y DiMaggio, 1983: 152).

Así, significativos grupos empresariales privados empiezan a adoptar Códigos de Conducta Voluntarios, que serán desarrollados durante las décadas de 1980 y 1990, con el objeto de dar cumplimiento a las recomendaciones de organismos internacionales y también, en respuesta a las fuertes presiones ejercidas por los sindicatos internacionales de trabajadores en contra de los bajos estándares laborales y, en muchos casos, de las prácticas violatorias de normas internacionales que desarrollaban varias empresas multinacionales (Schatan, 2004: 5).

Pero fue solamente a comienzos de los noventa cuando, en los EE.UU., se firma el primer Estatuto de Normas para contratistas por la empresa Levi Strauss, un gigante de la industria del vestuario, denominado “Pautas Globales de Operación y Producción”, que tenía por objetivo terminar con los abusos comunes entre los abastecedores de esa empresa, como el trabajo infantil, el encierro de trabajadoras y, por cierto, los bajísimos salarios y malas condiciones de los lugares de trabajo. A dicha iniciativa se sumarían muy pronto otras corporaciones estadounidenses, canadienses, europeas y asiáticas con características bastante parecidas (Schatan, 2004: 5).

De igual forma, la sociedad civil, a través de las ONG y movimientos sociales de diferente orden como los sindicatos y las organizaciones en pro de los derechos humanos, ha venido promoviendo y elaborando variadas herramientas, como los Códigos de Conducta Empresarial, especialmente para empresas productoras no monopólicas de artículos de consumo masivo. Ello revela el rol importante de los consumidores finales, que en los países más ricos se han tornado cada vez más sensibles a lo que podríamos llamar los “contenidos sociales y ambientales” de los productos que van a adquirir. Comportamiento éste que puede ser visto como un cambio de organización isomorfa producto de la presión normativa de los miembros de la sociedad, que buscan establecer una base cognitiva y de legitimación de la labor empresarial.

Situación diferente ocurrió en su origen pero similar en su aplicación en LA y Colombia donde el fenómeno de la RSE es relativamente nuevo; es decir, emerge durante la década de los noventa a través de la promoción de una organización americana llamada la BSR (*Business for Social Responsibility*), que ha desempeñado un papel importante en la provisión de modelos de RSE para las organizaciones de LA, producto de la alianza celebrada en Miami durante 1997 donde asistieron un número representativo de empresarios latinos.

Llama la atención la rapidez con la que se ha propagado –y establecido– la idea de la RSE en LA, cubriendo diversos campos conceptuales que, si bien antes se consideraban ocasional y parcial o fragmentadamente, ahora han llegado a constituir áreas de estudio, de teorías y preocupaciones bastante consolidadas, a las que se añaden áreas específicas de más antigua data en las ciencias sociales y políticas, como solidaridad, políticas sociales, responsabilidad y rendición de cuentas, movimientos sociales, grupos de interés (*stakeholders*), desarrollo sustentable, ciudadanía corporativa, ética, voluntariado, gobernabilidad, entre otros conceptos. Cada uno de ellos se relaciona con áreas determinadas de estudio, de teorías e interés (Schatan, 2004: 7).

En un estudio realizado por Agüero (2002) para la fundación Ford en LA, citado por Schatan. (2004, 8); es clara la concepción que se tiene de

la dimensión ética de la RSE cuando dice que: “La RSE puede verse como un negocio que integra la preocupación por la ética, por la gente, la comunidad y el medio ambiente, dentro del contexto de las operaciones diarias de la firma y del proceso de toma de decisiones en materias estratégicas y operacionales...”.

Según la apreciación de Agüero, hay tres factores fundamentales que están en la base de la emergencia de la RSE en la región latina: i) movilización social o presiones desde abajo; ii) las visiones cambiantes entre los líderes empresariales; y iii) los desarrollos en la teoría y práctica de la administración. No obstante, Schatan añade dos más: iv) el debilitamiento del rol del Estado como agente de desarrollo y como potenciador de la equidad y la solidaridad; y v) el proceso creciente de la transnacionalización de la economía latinoamericana (2004, 8).

En síntesis, se puede percibir que la RSE en LA y Colombia parte en los años noventa a partir de un marco regulatorio o mejor denominado por Powell y DiMaggio (1983) como isomorfismo coercitivo, para luego situarse de manera acelerada como un proceso mimético durante el año 2000, y apenas asomando la presión normativa de los miembros de la sociedad hacia la empresa, es decir, el isomorfismo normativo.

Dado que durante los últimos cuarenta años los debates teóricos de la RSE han sido desarrollados por importantes autores como Wood, 1991; Carroll, 1999; Garriga y Melé, 2004; Gond y Matten, 2007; Matten y Moon, 2008; Peinado, 2006; Waddock, 2008; y Raufflet, 2008; éstos han examinado dichos debates sobre RSE y BE en EE.UU., Europa y LA, a partir de miradas históricas, descriptivas y críticas; todos han llegado a la conclusión que este campo está en construcción y que no se tiene claro todavía una definición única de esta noción; es decir, existen y se comparten varias definiciones de RSE en el contexto internacional.

Incluso Wood (1991) define el desempeño social corporativo y reformula este modelo con el objeto de integrar la empresa y la sociedad; mientras tanto Carroll (1994 y 1999) hace un recorrido histórico y evolutivo para mostrar cómo se ha ido construyendo el concepto de RSE en todo el mundo. Garriga y Melé (2004) hacen visible en una cartografía el paisaje teórico de la RSE en cuatro enfoques: teorías instrumentales, políticas, de integración y éticas. De igual forma, Gond y Matten (2007) nos invitan a repensar de manera crítica la RSE más allá de la trampa funcionalista viéndola más bien como una interface entre la empresa y la sociedad a partir de cuatro perspectivas (funcionalista, socio-política, socio-cognitiva y cultural).

De otra parte, en los debates teóricos en LA, Matten y Moon (2008) presentan un marco conceptual para el análisis comparativo de la RSE entre EE.UU. y Europa de manera explícita e implícita en la organiza-

ción, así como sus desarrollos e implicaciones en LA haciendo énfasis en que su aplicación es isomorfa. Peinado (2006), por su parte, nos ilustra a través de dos casos en LA algunas lecciones producto de soluciones creativas implementadas por empresas privadas, donde la RSE forma parte de la estrategia empresarial; mientras tanto Waddock (2008) se concentra en mostrarnos la importancia que tiene la infraestructura institucional para el empuje de iniciativas socialmente responsables.

Finalmente, Raufflet (2008) y Raufflet y Barrera (2009) presentan dos trabajos recientes sobre casos particulares en Brasil y Colombia, donde se ha avanzado en la incorporación de políticas y prácticas de RSE. Un ejemplo plausible de ello, es el instituto Ethos de Brasil, que hace las veces de infraestructura institucional (Waddock, 2008) para la RSE en este país y que ha tenido gran trayectoria e impacto en la sociedad brasilera. Así mismo, en su segundo trabajo se teje un hilo conductor de diferencias políticas, económicas, sociales y culturales entre Brasil y Colombia que de cierta forma impiden desarrollar taxativamente la noción de RSE impulsada desde EE.UU., dejando entrever la necesidad de construir y configurar una propia noción de RSE en LA.

De hecho, se puede decir que depende de cómo sea vista la RSE (Business and Society o Business in Society), así mismo se utilizará y aplicará esta concepción en las organizaciones; es decir, si la postura de los autores es funcionalista, estructuralista o crítica, se optará de manera indistinta por un mecanismo o forma de impulsar y avanzar en temáticas relacionadas con la RSE y el Desarrollo Sustentable –DS– en cada país. Sin embargo, en el contexto del presente escrito se opta por la mirada y el análisis de la RSE de las empresas en sociedad (Business in Society) como interface.

De igual manera, se puede ver un acelerado desarrollo teórico y conceptual de la RSE en el mundo, que han pasado y están pasando por perspectivas institucionales (Scott, 1994 y Hoffman, 2001), estratégicas (Jackson y Nelson, 2004; Mintzberg, Simons y Basu, 2002; Porter y Kramer, 2006; Zadek, 2004; Miller y Hartwick, 2003), partes interesadas o *stakeholders* (Freeman, 2005; Donaldson y Preston, 1995; Mitchell, Agle y Wood, 1997; Andriof y Waddock, 2002; Orts y Strudler, 2002) y actor en red –ANT– (Callon, 1991 y 1994; Langley, Denis y Rouleau, 2006), entre otros enfoques. No obstante, para esta reflexión, sólo se enfoca el análisis en la perspectiva institucional.

En resumen, el panorama de la RSE no puede ser mejor, debido a que están las condiciones y desafíos políticos y sociales que se requieren para avanzar en la construcción de un lenguaje común pero no homogéneo de los discursos y prácticas de RSE. Incluso se quiere retomar los planteamientos de Carroll (1994) para validar esta apreciación. Carroll caracteriza esta situación como “un campo ecléctico con límites sueltos, miembros de

numerosas y diferentes áreas de formación y perspectivas, en términos generales este campo se centra de manera multidisciplinaria; de gran amplitud, que tiene una gama muy amplia de literatura y es interdisciplinaria”. (1994: 14).

En palabras de Carroll, la mayoría de las teorías de RSE o RSC se centran en cuatro aspectos principales: (i) la reunión de los objetivos que producen beneficios a largo plazo; (ii) la utilización del poder de los negocios de una manera responsable; (iii) la integración de las demandas sociales; y (iv) la contribución empresarial para construir una buena sociedad haciendo lo que es éticamente correcto (1994: 20).

En conclusión, el concepto de la RSE, según Raufflet y Barrera, “se ha fabricado en los países desarrollados (especialmente en los de tradición anglosajona) y ha tenido una evolución ambigua tanto en su origen como en su despliegue global. Las corrientes actuales oscilan entre la filantropía, la ética, la reputación corporativa y la integración estratégica con el objeto del negocio. Las perspectivas teóricas preferidas han sido la de los *stakeholders* y la de la *reputación corporativa*” (2009: 9). Sin embargo, el autor quiere retomar la perspectiva institucional para dar una mirada general a los procesos de incorporación de la RSE en las IE.

La *tercera* temática que se retoma en este aparte, tiene relación con la génesis, desarrollo y evolución de las Incubadoras de Empresas –IE– que, según Eshun, la evolución y la proliferación de ellas fueron propulsadas por las variaciones en las concepciones, percepciones e interpretaciones del significado e importancia de las discontinuidades emergentes (2004: 1). En consecuencia, los sindicatos de los interesados, los distritos electorales y los grupos de interés visualizaron, hicieron analogías y reprodujeron incubadoras de empresas como un instrumento pragmático para suavizar y estabilizar las crisis del entorno.

Así, sería imperativo partir mirando de dónde vienen las Incubadoras de Empresas –IE–, cuándo y cómo se originan, evolucionan y proliferan. Investigar los orígenes de las IE requiere en primer lugar un seguimiento por períodos de tiempo históricos, así como identificar el contexto del entorno y las condiciones que precedieron a su fundación.

La creación y aplicación de incubadoras ofrece un contexto empírico abundante para investigar los orígenes, evolución y proliferación de las instituciones por una variedad de razones. En primer lugar, los programas de incubación de negocios requieren recursos multidimensionales y tecnologías incrustadas en diversas organizaciones.

En segundo lugar, el desarrollo de IE requería la contratación de los diversos sindicatos de los interesados, los distritos electorales y los grupos de interés incrustados en distintas culturas profesionales u ocupacionales. Además, dado su arraigo en tales culturas, el desarrollo de incubadoras ha

demostrado el intercambio y la interacción de las diversas partes interesadas, grupos de interés y la integración de disímiles ideologías institucionales en el diseño y operación de programas de incubación de empresas.

En tercer lugar, la creación y aplicación de incubadoras facilita la cooperación y colaboración de los sindicatos de los interesados y los grupos de interés que coordinan diversas funciones, rutinas y tareas en pro del desarrollo económico y revitalización social. Por último, mientras que algunas partes interesadas y grupos de interés habían introducido la arena propicia de la incubación de empresas con intereses y motivaciones directas e indirectas en la consecución de resultados sociales, económicos y políticos, incluso deseables, otros fueron no necesariamente interesados pero contribuyeron significativamente al cambio institucional y la aparición de las IE.

Por lo tanto, la génesis, evolución y proliferación de las IE dan cuenta de cómo y por qué varios sindicatos de los interesados, los distritos electorales y los grupos de interés catalizaron y capitalizaron la institucionalización de una rutina y precipitaron el cambio institucional en las organizaciones y las poblaciones organizacionales.

Así, pues, la génesis y el desarrollo de las incubadoras de empresas se pueden examinar cronológicamente desde 1959 hasta 2004 a nivel internacional y conectar su evolución y proliferación en Colombia a partir de 1994 hasta 2010. Por eso, tanto para el primer y el segundo rastreo “mundial y nacional” se identifican y utilizan cuatro etapas superpuestas, designadas como génesis (1959-1979); Adolescencia (1980-1989); Adulthood (1990-1999); y Madurez (2000 y después) como construcciones analíticas expuestas por Hoffman (2001) que incluyen un *argumento general* y otro *específico* para rastrear el origen, evolución, proliferación y concepción de las IE.

No obstante, es necesario hacer la distinción en el tiempo entre el origen y desarrollo nacional con el internacional, es decir, que para el caso colombiano la génesis de las IE inicia a partir de 1994-1999; la adolescencia (2000-2010); aspirando que a partir del año 2011 y después, se pueda alcanzar la adultez y la madurez que han logrado las IE en los países desarrollados.

Dentro del *argumento general*, se parte cuestionando cómo podemos conceptualizar la historia del cambio de las incubadoras de empresas. Dos conceptos clave de incubadoras de empresas e incubación de empresas son prominentes en las discusiones, por lo tanto una definición es necesaria desde el comienzo.

Se definen las Incubadoras de Empresas -IE- como los entornos diseñados para estimular el crecimiento y desarrollo de nuevas empresas al mejorar sus oportunidades para la adquisición y la explotación de recursos con

el objetivo de facilitar el desarrollo y comercialización de nuevas ideas, nuevos conceptos y nuevos modelos de negocio. Igualmente, se puede definir que la incubación de empresas es un proceso dinámico, orientado al mercado social y de gestión que nutre el descubrimiento y la validación de nuevas ideas, nuevos conceptos y nuevos modelos de negocio con el objetivo de desarrollo y comercialización (Eshun, 2004: 8).

La creación y aplicación de IE ha atraído gran atención académica y empresarial (Allen, 1985; Smilor y Gill, 1986; Campbell et al., 1988; Hansen et al., 2000) y la mirada de una diversidad y multiplicidad de los interesados y grupos de interés que han cooperado y colaborado para catalizar y sacar provecho de su aparición e institucionalización en los dominios públicos y privados, así como en los sectores sociales y económicos.

Por ello, es bueno diferenciar una IE de un “parque de investigación”, “parque de ciencia”, “parque tecnológico” o “parque de innovación” principalmente porque a diferencia de estos entornos, las incubadoras idealmente fueron diseñadas como canales y conductos para facilitar el reclutamiento y la “graduación” de las empresas clientes de forma recurrente.

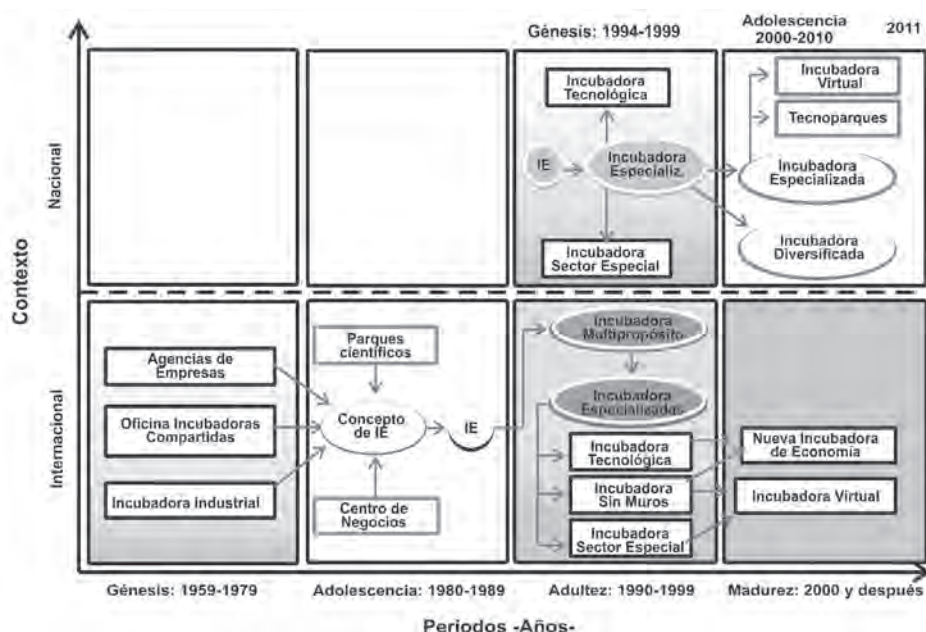
Los rasgos distintivos de una incubadora de empresas están marcados, en primer lugar, por su “comunidad” y las funciones de apoyo que abordan los desafíos económicos, sociales, psicológicos y hacen frente a los empresarios, novatos y pequeñas empresas; segundo, su promoción directa del espíritu empresarial y la nueva formación de negocios a nivel micro; tercero, su centralidad en el nivel medio en salvar la brecha entre la formulación de políticas de nivel macro y aplicación estratégica a nivel micro; cuarto, su intermediación o asesoría de recursos multidimensionales y relaciones con otras organizaciones en pro de resultados deseables, sociales y económicos; en quinto lugar, su estabilización de la demanda empresarial y la oferta; y, por último, su papel como un espacio para facilitar la disponibilidad, accesibilidad y asequibilidad de los recursos multidimensionales bajo un mismo techo.

Finalmente, debido a que las incubadoras fueron teorizadas y prescritas como la solución a la devastación económica muy extendida y persistente en muchas partes interesadas y grupos de interés, éstas adoptaron y aprobaron las IE como la rutina necesaria y estandarizada para aprovechar o estabilizar discontinuidades emergentes en el entorno.

De otra parte, el *argumento específico* retoma en principio el período de tiempo seleccionado para el análisis internacional, de 1959 hasta 2004. Antes de 1959, las incubadoras formalmente no existían. Se introdujeron en 1959. Sólo seis más se establecieron en casi dos décadas después de los primeros prototipos que surgieron. Como una colectividad, las incubadoras fueron geográficamente localizadas e impulsadas por sucesos aleatorios o incidentes aislados. Carecían de legitimidad.

Sin embargo, para la próxima década, los gobiernos estatales, federales y locales habían promulgado legislaciones, asignado recursos y llevado a cabo campañas de marketing y relaciones públicas masivas para difundir y reforzar la ideología y la estrategia de incubación de empresas (Eshun, 2004: 9). De igual manera, para el estudio en Colombia, se seleccionó del año 1994 al 2010 con el fin de mirar comparativamente su origen y desarrollo. (Ver Gráfico 7.3)

Gráfica 7.3. Representación del modelo de evolución de IE en el contexto nacional e internacional.



Fuente: Basado en Malan (2002), Dirección General de la Comisión Europea de Empeñamiento (2002) y elaboración propia, con base en este texto.

En esta representación se puede observar que después de 45 años de origen y desarrollo de las IE en el mundo, se empezó a hablar por primera vez del tema en Colombia, más exactamente durante el año 1994, trasladando el discurso de creación de empresas vía incubación a través del SNCTeI colombiano, al incorporar de forma tímida este tipo de organizaciones a la dinámica institucional de acompañamiento y fortalecimiento empresarial. Por esta razón, vale la pena hacer una descripción cronológica del origen y evolución de las IE, teniendo en cuenta el contexto internacional y nacional.

A. Contexto internacional de las Incubadoras de Empresas

- *Génesis de las Incubadoras de Empresas –IE– (1959-1979)*

Las incubadoras formalmente no existían antes de los años cincuenta. Batavia Industrial Center –BIC–, reconocida como la primera incubadora de empresas formal en EE.UU. (Adkins, 2001; Wolfe et al., 1999; Hughes, 2000), fue fundada en 1959, en la región de los lagos Fingerde del estado de Nueva York como la solución prudente y lógica formulada por la ciudad de Batavia para contratar a pequeñas empresas y estimular el trabajo de creación de negocios con el propósito de cerrar una planta de Massey Ferguson (Eshun, 2004: 11).

El término “Incubadora” fue acuñado por Joe Mancuso, un miembro de la familia propietaria de BIC. Un día, él vio la oportunidad de hacer una analogía de la producción real de pollo ante las operaciones de rutina de uno de los inquilinos originales: una “incubadora del Monte Hope” en una escena con miles de pollos en varias posiciones: en plantas, en el techo, poniendo huevos, antes de ser procesados (Hughes, 2000). Así, pues, el término “incubadora” fue elegido por su significado simbólico o alegórico, sin embargo, fue hasta los años ochenta y noventa, que se hizo muy popular e identificable con entornos rutinarios, facilitando la contratación y retención de empresas.

Un total de sólo seis incubadoras existían durante este período introductorio desde 1959 hasta 1979, conocidas como agencia de empresas, oficinas de incubadoras compartidas e incubadoras industriales, siendo esta última las más representativas. Incluso, en este tiempo las IE no recogieron un amplio apoyo o respaldo del mundo empresarial, por ello, se plantean interrogantes de por qué las incubadoras no se institucionalizaron durante este período a pesar de que duró dos décadas. Sin embargo, la situación cambió drásticamente durante la siguiente década.

- *El crecimiento temprano: “Adolescencia” (1980-1989)*

La década de 1980 fue quizás el período más importante en el desarrollo histórico de las IE. Fue un período de definición y decisión no sólo porque “actores poderosos” adoptaron y abrazaron IE como una ideología y estrategia de desarrollo económico sino también porque los sindicatos de los interesados, los distritos electorales y los grupos de interés con preocupaciones y objetivos divergentes, cooperaron y colaboraron para catalizar y capitalizarse (Eshun, 2004: 13).

Los gobiernos asignaron recursos, promulgaron legislaciones y acuerdos de comercio ratificados; académicos e instituciones de investigación establecieron oficinas de comercialización de investigación y transferencia de tecnología para regular la producción y protección de la propiedad intelectual e intensificar la concesión de patentes y licencias; asociaciones

profesionales, comerciales e industriales movilizaron recursos e intereses agregados para crear una identidad colectiva y profesionalizar rutinas.

Así mismo, las bases de la reflexión patrocinaron programas de iniciativa empresarial y plataformas intelectuales para difundir el conocimiento a las jerarquías de gobierno sobre el fondo de la iniciativa empresarial para las economías locales y regionales; instituciones religiosas, filántropos y colectividades étnicas aliadas con las agencias gubernamentales y los negocios y la industria reunieron recursos y ofrecieron programas para estimular la independencia económica y el empoderamiento en pro de la reforma social y económica. De hecho, DiMaggio (1988) llama a éste comportamiento “espíritu empresarial institucional” porque representa las actividades de actores que despliegan recursos para crear las instituciones en la consecución de sus propios intereses.

Por ejemplo, mientras que la National Science Foundation (NSF) nunca ha alojado, administrado u operado una IE, contribuyó a su crecimiento iniciando un experimento para fomentar el espíritu empresarial y la innovación en las principales universidades durante el decenio de 1970 (NBIA, 1999, 2000; Adkins, 2001). Por lo tanto, el rápido crecimiento y expansión de IE en el decenio de 1980 se vio impulsado por las acciones y las contribuciones de ambos intereses y actores que llevan a cabo diferentes funciones y ejecuciones con diversas rutinas como portadores desinteresados (Sahlin-Andersson y Engwall, 2002; Meyer, 2002; Jepperson, 2001), traductores (Czarniawska y Sevón, 1996), empresarios (Abrahamson y Fairchild, 2001), profesores de conocimiento de las normas (Finnemore, 1993) y “otros” (Meyer, 1996; Meyer y Jepperson, 2000) para diseñar, ejecutar e institucionalizar incubadoras (citados por Eshun, 2004: 13).

En suma, la justificación intelectual, práctica y de teorización para la creación y aplicación de IE fue aterrizada en la noción de la reestructuración económica. Se introdujeron varias etiquetas para describir y capturar las características distintivas de este cambio. Algunos lo llamaron la “nueva economía” (Kuttner, 1997). Otros la denominan una “economía de red” (Kelly, 1997) o “economía empresarial” (Drucker, 1984).

- *El escenario de crecimiento: “Adultez” (1990-1999)*

El decenio de 1990 dio grandes avances científicos en tecnologías biomédicas (Aragón y Landry, 2000b, *The Economist*, 1999) y en Tecnologías de la Información y en Comunicación –TIC. Mientras que el número de patentes emitidas producto de la investigación en las universidades creció más del 850% entre 1980 y 2000, el sector biomédico recibió una parte desproporcionada (Ganz-Brown, 1999; Junta Nacional de Ciencia, 2000). El sector de TIC se vio beneficiado por el aumento y el impacto revolucionario de la Internet (DiMaggio et al., 2001), que en particular, ha sido

profundo (Eshun, 2004: 20). Por lo tanto, la formación de alianzas entre los gobiernos, negocios, industrias, instituciones religiosas y educativas se basa en la necesidad de abordar estos desafíos de manera holística y conducir a la creación y la aparición de IE sociales fundadas en la creencia de que el espíritu empresarial es la base para la revitalización de la comunidad.

- *¿La etapa de madurez? (2000-2004)*

Mientras que el primer par de años en el nuevo milenio habían presenciado un continuo crecimiento y expansión, las IE; nuevas demandas competitivas contribuyen a errores y quiebras, impulsadas por consolidaciones y competencia intensificada, colaboración y cooperación y la coalición y agrupación de recursos (Eshun, 2004: 23). Este período se ha caracterizado por la institucionalización más amplia de incubación de empresas constituida por el aumento de la rutinización, normalización y profesionalización de la práctica en diversos sectores económicos y sociales. 52 incubadoras se formaron en los 5 años del decenio, significando la probabilidad de que las incubadoras seguirían presentes en el contexto internacional.

B. Contexto nacional de la IE

Como puede verse en la Gráfica 7.4, el proceso de origen y proliferación de las IE en Colombia es muy reciente. Sin embargo, ya han pasado 16 años después del nacimiento del primer modelo de incubación de empresas, que surgió con la Corporación Innovar en Bogotá, en 1994, y fue continuado por otras ocho incubadoras con modelos algo similares entre sí durante este primer período (1994-1999), avanzando en la configuración de otras veintisiete (27) IE durante el período (2000-2010), logrando tener un total de treinta y cinco (35) IE, treinta y una (31) formalizadas y cuatro (4) en proceso de formalización ante el sistema.

- *Génesis de las incubadoras de empresas (1994-1999)*

El origen y gestación de las IE en Colombia ha estado influenciado por el marco regulativo institucional impulsado por el SNCTeI, que surge a partir de la Ley 90 de 1990 promulgada para fomentar la Ciencia, Tecnología e Innovación (CT&I); el Decreto 585 de 1991, por el cual se crea administrativamente el SNCTeI y Colciencias; y, finalmente, el CONPES⁴⁷ 2739 de 1994, donde se estipulan los mecanismos de financiación de la CT&I.

Producto de este marco institucional, el SENA⁴⁸ y Colciencias en el año 1996 se unieron para promover la CT&I en Colombia, dando origen for-

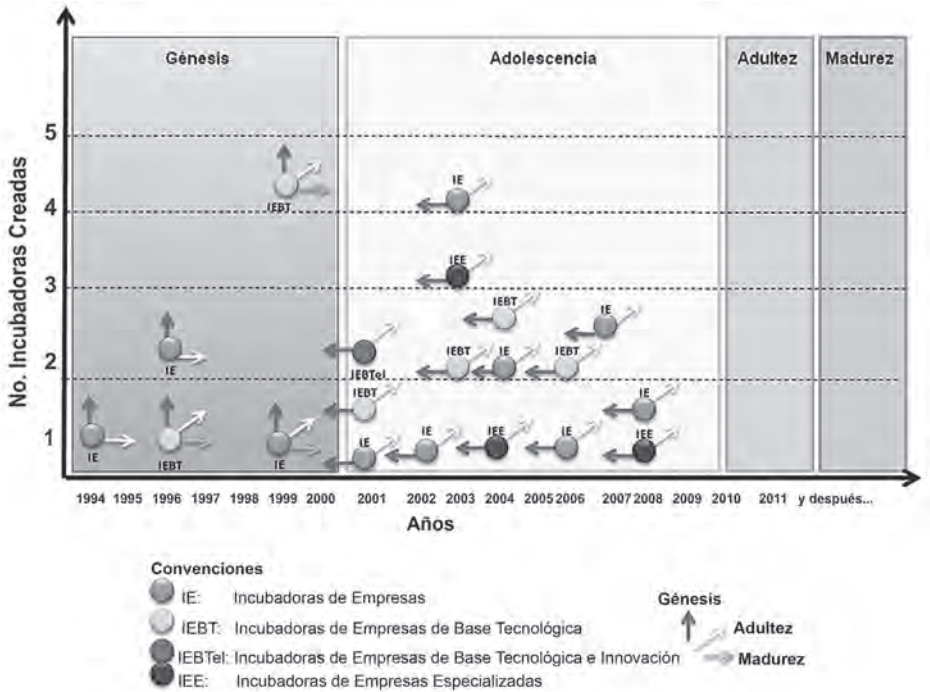
⁴⁷ Consejo Nacional de Política Económica y Social colombiano.

⁴⁸ Servicio Nacional de Aprendizaje colombiano.

mal al programa denominado “Sistema Nacional de Creación e Incubación de Empresas –SNCIE–” adscrito al SENA, e integrado por treinta y una (31) IE formalizadas, con la figura jurídica de organizaciones sin ánimo de lucro y mixtas; es decir, apoyadas e integradas administrativa y financieramente por el Estado, las empresas y las universidades.

De hecho, sólo nueve (9) incubadoras o el 26% de ellas se crearon e integraron al SNCIE durante el período 1994-1999 (IE Innovar, IEBT Creame, Incubar Caribe, Incubar Futuro, Incubadora Bucaramanga Emprendedora, Incubadora Génesis, Incubar Cesar, Incubar Proempresas y Parquesoft de Cali). (Ver Gráfica 7.4)

Gráfica 7.4. Tendencias de creación de incubadoras de empresas en Colombia (Período 1994 y 2010)



Fuente: Elaboración propia, en el contexto de este escrito.

- *El crecimiento temprano: “Adolescencia” (2000-2010)*

Parece que la década del 2000 fue el período más significativo en el desarrollo histórico de las IE en Colombia. Fue un período de incentivos y facilidades para la creación de estas organizaciones a través del fortalecimiento del Programa Nacional de Creación e Incubación de Empresas durante el año 2002, que incluyó tres (3) líneas de apoyo, a saber: 1) apoyo

a la creación de las incubadoras de empresas, 2) apoyo al fortalecimiento de las incubadoras de empresas, y, 3) apoyo a la creación de las empresas de innovación y/o de base tecnológica.

Así que, durante la siguiente década (2000-2010), se crearon las restantes 26 IE o 64% de ellas en el territorio nacional, pasando de nueve (9) a treinta y cinco (35) IE, de las cuales treinta y una (31) participan activamente del SNCIE en Colombia. Esto muestra el nivel de creación acelerado de este tipo de entidades impulsadas por la política institucional.

Incluso, se puede afirmar que la concepción de IE se trasladó de la experiencia internacional hacia la nacional, donde sólo había interés por crear cierto tipo de IE, que respondieran a las necesidades del entorno, que en ese momento estaba dirigida hacia las Incubadoras de Empresas -IE-, Incubadoras de Empresas de Base Tecnológica -IEBT- e Incubadoras de Empresas Especializadas -IEE-. No obstante, se puede decir que sólo tres (3) IE han logrado pasar en este período a la Adultez (Creame, Innovar Bogotá y Bucaramanga Emprendedora), ya que presentan un cierto grado de auto-sostenibilidad y resultados importantes en el proceso de creación de empresas y fortalecimiento empresarial.

- *¿La adultez o madurez? (2011 y después)*

Si bien es cierto, los resultados de las 31 IE formalizadas ante el SNCIE avalan en aparte la labor que vienen desarrollando este tipo de entidades a través de la creación de 1.717 empresas durante los últimos siete (7) años y la generación de 13.409 nuevos empleos; también es claro que su desarrollo todavía es primigenio, toda vez que ellas en sí presentan dificultades de sostenibilidad económica y laboral, que hace que pierdan en gran parte su objeto central de incubar empresas y se dediquen a operar programas y proyectos que contribuyen a su fortalecimiento pero que desvían su propósito central: “Acompañar la creación de empresas y el fortalecimiento empresarial”. (Cuadro 7.1).

Por ello, el reto que se le presenta a las IE en Colombia es enorme, ya que son muchas las organizaciones que se han creado pero muy pocas arrojan los resultados esperados y son sostenibles económica y socialmente, es decir, que por un lado muestran ciertos indicadores (unas IE más que otras) y, por el otro, sufren las consecuencias del proceso acelerado de su creación, sin planificación administrativa y financiera. Hecho que puede marcar las dinámicas propias del SNCIE en el territorio nacional y dejar en el limbo su sostenibilidad y responsabilidad social.

El *cuarto* y último punto intenta contar la historia particular de Creame, con el objeto de hacer más visible el tema de la RSE en este tipo de organizaciones. Sin embargo, antes de hacer este recuento específico de RSE

Cuadro 7.1. Número de empresas y empleos creados por las IE (2003-2009)

AÑO	NÚMERO DE EMPRESAS	NÚMERO DE EMPLEOS	VENTAS NACIONALES (US\$)
2,003	288	2.783	12.736.000
2,004	255	2.289	20.814.000
2,005	258	1.829	43.029.500
2,006	342	1.871	10.756.500
2,007	147	1.619	14.594.030
2008	283	3.253	6.206.211
2009*	144	615	1.103.594
TOTAL	1.717	13.409	US\$ 108,136,241.00

* Primer trimestre de 2009.

Tasa de cambio representativa del mercado (TRM) del día 14 de mayo de 2009: 2,257,36 pesos colombianos por dólar estadounidense.

en la Incubadora de Empresas de Base Tecnológica de Antioquia Creame, es imperativo señalar que de las treinta y cinco (35) IE, veintiocho (28) son corporaciones sin ánimo de lucro, seis (6) son fundaciones y una es unión temporal. Figuras jurídicas estas que indican su carácter social por encima del económico y que tienen la obligación legal de reportar balances sociales de su gestión. Sin embargo, en la revisión documental hecha vía páginas web de todas las IE, se encontró que sólo dos de ellas explicitan de forma clara la RSE (Parquesoft de Cali y Creame), que se materializa en el informe del balance social de estas dos organizaciones.

Por ello se puede decir, en principio, que es muy válida y valiosa la contribución del balance social 1996-2008 presentado por Creame como aporte a la noción de RSE, pero que sólo se ve expuesta como el cumplimiento de una norma institucional y como perspectiva funcionalista, ya que retoma indicadores de gestión orientados a su objeto social y no a prácticas de RSE; es decir, que su contribución está más orientada a ver la empresa y la sociedad “Business and Society” y no la empresa en sociedad “Business in Society”.

Por esta razón, se quiere mostrar de forma sintética los elementos centrales de RSE de la incubadora Creame a partir de los postulados de Scott (1994), retomando las cuatro consideraciones emergentes enunciadas por

él para este tipo de estudios de caso: i) Ritmo; ii) Componente moral; iii) Ámbito multidisciplinario; y iv) El reto de la autonomía corporativa.

- i. Ritmo:** La incubadora ha sufrido cuatro transformaciones específicas durante sus quince años de operación, donde ha transitado de ser una incubadora de base tecnológica, trabajando de forma individual hacia un trabajo en red, integrado por diversos grupos de interés, que hacen plantear compromisos y declaraciones explícitas a nivel estratégico, en las partes interesadas, con la sociedad y el medio ambiente.
- ii. Componente moral:** El lado ético y moral es diferenciado de las consideraciones estratégicas, cuando explicitan en el balance social las políticas de RSE; declaran el compromiso corporativo y de los grupos de interés, así como el aporte de valor a la sociedad y el compromiso social y ambiental de la IE.
- iii. Ámbito multidisciplinario:** En las declaraciones no solamente retoman los asuntos sociales y de gestión ambiental como aspectos estratégicos, dentro de sus productos, procesos, servicios y líneas de negocio de la organización, sino que su visión se fundamenta en la generación de la cultura emprendedora, la creación de empresas y el fortalecimiento de las ya existentes, siendo considerada la creación de empresas como la variable de mayor impacto social.
- iv. Reto de autonomía corporativa:** Los siete (7) principios de la memoria presentada en el balance social, declaran que Creame se preocupa por su desempeño económico, desempeño ambiental, la ética y las prácticas laborales, el respeto a los derechos humanos, el aporte a la sociedad, el impacto en los servicios y su enfoque de gestión centrado en la gestión del conocimiento empresarial.

En suma, lo que tienen en común esas cuatro consideraciones en el balance social de Creame es la percepción emergente de que la organización no está separada o aislada de su ambiente físico o social.

En conclusión, se puede expresar que los impactos y consecuencias políticas, sociales y económicas generadas por las IE en Colombia, son en términos generales relativamente positivas; debido a que se han creado un número representativo (35) de este tipo de entidades como instrumentos de desarrollo productivo; sin embargo, en su dinámica organizacional presentan serias dificultades de sostenibilidad y reconocimiento o acreditación social de sus discursos y prácticas.

Los fundamentos históricos sobre RSE han transitado en términos generales por isomorfismos institucionales coercitivos, miméticos y normativos, así como los debates teóricos sobre este campo no se han resuelto todavía, es decir, que están en proceso de construcción.

Igualmente, las incubadoras han atraído gran interés de académicos y profesionales como una forma institucionalizada dominante para facilitar el espíritu empresarial y estimular la nueva formación de negocios en foros públicos y privados. De hecho, las incubadoras de empresas no se originan, surgen y proliferan fuera de los esfuerzos galantes y heroicos de una sola empresa u organización, son impulsados generalmente a nivel institucional; y pueden verse cronológicamente en el contexto internacional y nacional a través de cuatro períodos superpuestos, que parten de la génesis de las IE, pasando por la adolescencia y adultez, llegando a la madurez; haciendo la distinción que en Colombia esta noción es muy reciente (16 años).

El aumento de la estandarización o rutinización de la incubación de empresas, así como el manejo de la legitimidad sociopolítica, está en proceso de construcción y consolidación, debido a que los programas de incubación de empresas requieren recursos multidimensionales y tecnologías incrustadas en diversas instituciones que actualmente el Estado y las incubadoras no han desarrollado como capacidad sistémica. Por lo tanto, el grado de colaboración y cooperación entre las partes interesadas institucionales es un factor importante y determinante en el rendimiento social y económico, que se ve reflejado en gran parte en su desempeño empresarial y en sus balances sociales.

Por último, se puede señalar que existe muy poco desarrollo de políticas y prácticas de RSE en las incubadoras de empresas en el territorio nacional como dispositivo de reconocimiento social y valoración institucional. Prueba de ello, es la identificación de que sólo dos (2) IE han establecido y declarado la RSE en su estrategia corporativa.

PÁGINA EN BLANCO
EN LA EDICIÓN IMPRESA