

## **TRANSFORMACIÓN CULTURAL Y CAMBIO DE SENTIDO: A PROPOSITO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN AMÉRICA LATINA**

***Baltasar Caravedo***

*Hace ya un buen tiempo que nos venimos haciendo las mismas preguntas: ¿Cómo construir sociedad? ¿Cómo cambiar la sociedad en la que vivimos? ¿En qué sentido? ¿Podemos medirlo? ¿Cuánto toma cambiar una sociedad?*

Sin embargo, hay otras preguntas que, o no las hemos formulado, o hemos sido tímidos para hacerlas: ¿Con qué obstáculo nos enfrentamos? ¿De qué naturaleza son? Nuestras estrategias ¿Son adecuadas para enfrentar tales problemas?

No voy a responder estas preguntas. Sería muy pretencioso de mi parte. No obstante, voy a insinuar algunos de los elementos que podrían estar incorporados en las respuestas. Destacaré dos elementos; pero, para que queden claramente expuestos, necesito hacer un rodeo, que incluye una referencia a nuestra forma de entender el conocimiento y un punto de vista acerca de lo que entendemos por cultura y su manejo. Por último, desde esta perspectiva, intentaré hacer un diagnóstico de la sociedad latinoamericana sobre la base de lo que ocurre en la sociedad peruana.

### **Redefiniendo el conocimiento**

No hay conocimiento sin Sujeto. Son los sujetos los que aprenden y conocen. Y es que no hay entendimiento ni aprendizaje sin emoción. Son indesligables. Para que un conjunto ordenado de datos se transforme en un razonamiento se requiere de alguien que les dé sentido. El sentido no se desprende solo como una consecuencia lógica del orden de los datos registrados. El sentido lo da el sujeto, la persona que interpreta la información. El sentido de las cosas depende de varios procesos que se dan simultáneamente en el sujeto. En primer lugar, de la teoría, marco teórico o sustrato lógico mediante el cual filtra la información. En segundo lugar, de su interés; es decir, de la posición que ocupa y la aspiración que proyecta. En tercer lugar, de los valores o creencias lugar, de los valores o creencias con los que juzga los acontecimientos, hechos o datos. Finalmente, de sus experiencias y recuerdos, los mismos que tienen a los demás elementos mencionados; cuando más traumáticos, más fuertemente los afectan.

Los sujetos cambian sus prácticas como resultado de su disposición emocional y de su entendimiento. Si falta alguno de los dos no hay alteración real y sostenida de una práctica. A esa transformación se le denomina aprendizaje. En otras palabras, el aprendizaje se manifiesta en el cambio voluntario de prácticas. Para que ello se plasme no basta la razón.

No obstante, lo que usualmente se entiende como conocimiento se circunscribe a la explicación científica de un hecho o de un proceso. En otras palabras, sólo se consagra como verdad el denominado conocimiento científico. Desde esta óptica, el conocimiento se basa en una escisión: es necesario disociar la razón de la emoción. Ello tiene un correlato en la adopción de las estrategias para la enseñanza. Se reproduce la escisión. Más aún, se aspira a la escisión.

### **La cultura es nuestro lengua común**

Cada sujeto es un universo particular de procesos y contextos. No obstante, en cada sociedad existe una suerte de manto que se despliega entre los valores, creencias y recuerdo de todos los individuos que la conforman. Esos elementos similares están

presentes en el razonamiento (en los contenidos y significados), en las prácticas (la manera cómo actúan y se conducen) y en los sentimientos de las personas o sujetos. Todo ello hace nuestra cultura. En la base de nuestra emoción se encuentra la cultura de la que somos parte. Y es desde nuestra emoción que le damos sentido a las cosas.

Abordar nuestra cultura implica saber cuál es el sentido de lo que hacemos. Descubrir ese sentido de lo que hacemos o lo que hace una sociedad particular, requiere entender cómo están organizadas las ideas y el lenguaje mediante el cual se expresan.

Podríamos tratar ese lenguaje, esa suerte de manto, como un discurso. Es decir, ideas organizadas a través de un lenguaje que podríamos desdoblar en varios procesos simultáneos. Un lenguaje verbal, otro lenguaje gestual y uno último conductual. Los mensajes que enviamos pueden ser muy consistentes (lo que digo, lo que gesticulo y lo que practico van en la misma dirección o guardan relación entre sí); o pueden ser contradictorios (lo que digo, lo que gesticulo y lo que practico van en la misma dirección o guardan relación entre sí).

Los mensajes pueden venir claramente anunciados, ser manifiestos y obvios. Pero, también, pueden navegar y desplazarse de manera subyacente, equívoca y plagada de dobles sentidos.

Los discursos de una sociedad bien estructurada tienden a estar coherentemente desplegados en los varios niveles en los que se desenvuelve el discurso. La contradicción entre los mensajes manifiestos y los subyacentes es mejor. Por el contrario, en una sociedad mal estructurada (escindida), la contradicción entre el discurso manifiesto y el discurso subyacente es mayor. En estas sociedades escindidas, el discurso subyacente, casi indescifrable para un extraño, es el que domina la práctica de los individuos.

## **Las dificultades**

La sociedad peruana, y probablemente muchas de América Latina, se encuentran escindidas. Para entender sus procesos, abordar sus problemas e intentar resolverlos, requerimos abordar desde los equívocos el sentido de las cosas. Es desde esta perspectiva que propondremos una hipótesis acerca de los obstáculos que se levantan para transformar el sentido mismo de la sociedad.

El Perú, y probablemente América Latina, es una sociedad fragmentada no sólo por las desigualdades socioeconómicas que la caracterizan; lo es, principalmente, por la lógica que sustenta su cultura. Nos movemos entre el reino de las sospechas (nadie juega limpio; todos somos enemigos) y el reino de las injusticias (el éxito de uno se hace a costa del fracaso de otros; la riqueza de algunos se lo gran en base a la pobreza de otros). Es la presencia de estos reinos en nuestro imaginario lo que sugiere la inexistencia o imposibilidad de un interés común. Se trata de planteamientos que se mueven en un plano subyacente y que organizan las explicaciones de la vida social y económica. Nos encontramos no sólo ante la idea de un mecanismo que extrae y transfiere valor, sino que el espacio del interés común desaparece ante la existencia y permanencia de intereses contrapuestos. En la fantasía colectiva se reproduce la dialéctica del amo y el esclavo.

El Perú, y probablemente América Latina, es una sociedad de baja participación. No existe un entendimiento cabal del vínculo que hay entre la persona, la familia, la empresa y el entorno. Gobierna la idea de que sólo nos debe importar lo que nos pasas a nosotros como individuos y a nuestras instituciones, las más próximas. En contraposición, no existe interés por lo que sucede a la comunidad. Desarrollamos una postura en la que el entorno o es siempre mío o es siempre ajeno; es decir, o nos lo

apropiamos porque eliminamos a los demás, sin respetar sus derechos; o adoptamos la conducta del observador, sin tener en cuenta nuestras obligaciones legales o morales para con los otros.

El Perú, y probablemente América Latina, es una sociedad de trama autoritaria. La ley o la norma debiera ser el resultado de un contrato social implícito; una suerte de valores éticos aceptados y compartidos que se expresan de manera particular para cada situación específica. En el contrato social vigente la ley se impone, pero no para todos. El ciudadano no participa en su elaboración. Y quien impone la norma no tiene por qué cumplirla. Hay un doble mensaje que confunde y escinde: es necesario acatar lo impuesto pero, al mismo tiempo, se alienta el deseo de tener poder para transgredir la ley.

El Perú, y probablemente América Latina, es una sociedad de democracia precaria. En el contexto descrito, el cimiento de una convicción democrática profundamente arraigada no tiene sustento. Interiormente, se vive un torrente de contradicciones en el que las fuerzas que dominan pueden tener hoy un sentido y mañana otro completamente distinto e, inclusive, opuesto. La nuestra sigue siendo una democracia endeble. El mecanismo de representación carece de legitimidad; es percibido y vivenciado en la intimidad como imposible, falso o, acaso, como una trampa porque al incorporar al otro sólo como un opuesto, no se puede representar un interés que no se comparte. A ello hay que agregar la desvalorización del hombre y la mujer común y corriente. Frente a sus problemas pareciera que en el Perú, y tal vez en América Latina, sólo es válida la opinión de los ilustrados. La desvalorización mantiene la fragmentación, desmotiva la participación, acentúa y reproduce la trama autoritaria, y convierte en sueño irrelevante el sentimiento de igualdad.

El Perú, y probablemente América Latina, es una sociedad con tendencia a la violencia. Si el éxito sólo es posible para unos pocos y, además, a costa del fracaso de otros; si el entorno no es parte de mí; si las normas sólo se cumplen para los que no tienen poder; si las instituciones sólo son un pretexto para la realización de apetitos personales; si no existe un mecanismo que valore y reconozca el aporte del ciudadano anónimo; se han dado las condiciones para la incredulidad. Entre la desconfianza y el cinismo se nutre la violencia. En este escenario, los diálogos carecen de sentido porque “el que puede, puede”.

El Perú, y probablemente América Latina, necesita asumir el desafío de hacer sostenible su desarrollo. Si bien ello significa actuar en las condiciones externas y objetiva (mejorar las condiciones y la calidad de vida de nuestras poblaciones, reduciendo, hasta su eliminación, la pobreza; cautelar un adecuado manejo de todos nuestros recursos: humanos, naturales, económicos, ambientales, organizacionales; ampliar las bases de oportunidad económica y educativa a todos los individuos, independientemente de su nivel socio económico); debe suponer, principalmente, otras dos cosas. De un lado, garantizar la existencia de una cultura del diálogo y el entendimiento, asegurando una práctica democrática en todos los niveles de gobierno; de otro, fortalecer las instituciones representativas de la sociedad civil para que éstas sean adecuados intérpretes de las necesidades de la población en su relación con el mercado y los gobiernos.

Estos dos elementos tienen que ver con la cultura.

Promover el desarrollo no sólo es una cuestión de invertir dólares. Hoy más que nunca es un asunto que se filtra entre las sutilizas y los equívocos de nuestros mensajes o discursos.

Las brechas que fragmentan y dividen se despliegan en el universo de nuestras representaciones y repercuten en todas las esferas de la sociedad. La cuestión no es sólo

crecer económicamente sino construir un clima nuevo que revierta a favor de todos y cada uno. Es indispensable cerrar las brechas originadas en la lógica que subyace a nuestra propia cultura y que no hace otra cosa que separar a los distintos elementos de la sociedad. Hay que cambiar las prácticas y las maneras en que se conducen las personas, las instituciones, las empresas y los gobiernos.

Transformar nuestra sociedad significa darle un nuevo sentido, burlar los equívocos. Transitar de la fragmentación a la integración. Construir en nuestros sentimientos un reino de la transparencia, en el que los miembros de una sociedad o de una institución podamos ser rivales pero no enemigos. Edificar un reino de la justicia, en el que el éxito de uno sea el éxito de todos. Buscar el incremento de la participación ciudadana, que permita no sólo observar sino actuar con responsabilidad. Desarrollar una cultura democrática, en la que las leyes se cumplan para todos, y en la que un ciudadano común y corriente también contribuya a la creación de las normas. Crear y renovar constantemente un ámbito pacífico en el que el diálogo sea indispensable, en el que las cosas se obtengan por acuerdo y negociación, en el que se de da oportunidad a todos. Significa, pues, tejer un nuevo manto que cubra nuestras almas: compartir una visión, tener aliados, confiar en ellos, actuar juntos.

Parece un desafío imposible de lograr. Y sin embargo es más sencillo de lo que nos imaginamos. Podemos cambiar el sentido de las cosas desde nuestra casa, desde nuestra escuela, desde nuestra empresas, desde nuestro barrio. No necesitamos asaltar el poder político ni hacer grandes piruetas para justificar un planteamiento y transformarlo en política de gobierno. Pero sí requerimos de líderes de sociedad, porque el nuevo sentido debe ser liderado por alguien. En las escuelas , en las empresas, en las instituciones de la sociedad civil, existen líderes que se alzan contra los equívocos que suelen confundirnos y, a veces, doblegarnos. Se trata de personas honestas, transparentes, éticas, con visión de futuro, inconformes, que buscan el cambio de las cosas, que buscan un nuevo sentido, que tienen ascendiente y son genuinamente democráticos. Podemos transformar el nuevo discurso en práctica, creando un clima emocional positivo, empezando por pequeños gestos, manteniendo una dirección consistente con lo que proclamamos.

## **Transformando la sociedad**

La perspectiva, visión y práctica de la responsabilidad social puede ayudar a la transformación de la sociedad y a su desarrollo sostenible. La responsabilidad en cada tipo de institución, a cada nivel, tiene fundamentos específicos. En el nivel empresarial significa establecer una estrategia que articule los intereses económicos de los empresarios e inversionistas con los de sus clientes, la comunidad en la que opera la empresa, sus trabajadores y sus proveedores. Las empresas producen bienes y servicios para satisfacer necesidades de los consumidores, de la sociedad. Pero, las necesidades cambian con el tiempo debido a las variaciones poblacionales, a los nuevos conocimientos y descubrimientos, a las modificaciones en las costumbres, entre muchos otros factores. Con el desarrollo de las comunicaciones también se han generado una nueva necesidad que afecta al conjunto de criterios en los que se basa el consumidor para decidir una compra. Ya no gastan el precio y la calidad intrínsecas del producto. Ahora hay un interés por saber cómo fue producido el bien o servicio. En otras palabras, se requiere conocer cuál fue el efecto o el impacto que la producción ocasionó más allá de la fábrica misma. Si bien el universo de los consumidores aún no se ha transformado predominantemente en este sentido, este proceso avanza inexorable. Las empresas se ven obligadas a replantear sus estrategias e incorporar política y acciones

para satisfacer estas nuevas necesidades. En otras palabras, asumir esa nueva forma de gerenciamiento que se llama responsabilidad social

En las actuales circunstancias las empresas, por su rol en la economía y su posición dominante en el imaginario social, pueden ser un factor decisivo para generar un clima de confianza y liderar un proceso de transformación de la lógica ética que sustenta nuestra cultura general y promover el desarrollo sostenible de nuestra sociedad.

En los últimos años ha crecido la práctica de las empresas socialmente responsables en América Latina. Pero ello no basta es fundamental mostrar casos de empresas exitosa que hacen responsabilidad social.

En el nivel de las organizaciones de la sociedad civil la responsabilidad social significa transformar su visión limitada a las demandas auto centradas en sus miembros (en sus adherentes, o por último, en sus hinchas, según sea el caso) por otra que incorpore la conciencia del efecto positivo o negativo que produce en la sociedad las acciones que practican, y trascender el objetivo meramente reivindicativo.

En el nivel de los individuos y las familias, la responsabilidad social significa que se incorpore y generalizarse la preocupación por el bien social y las prácticas de trabajo voluntario para ayudar, en primer lugar, a otros en situación disminuida o desventajosa.

Demostrar la lógica subyacente a nuestra cultura general es un elemento fundamental en el diseño de cualquier estrategia sostenible para América Latina. Es, sin lugar a duda, un asunto que sólo se podrá dar a la velocidad en que los distintos sujetos colectivos de nuestra sociedad pongan en funcionamiento nuevas prácticas e invaliden el discurso subyacente.

El cinismo es uno de los grandes enemigos del cambio. Es la mordacidad incrédula que desbarata ilusiones. Es lo que habita en las prácticas perversas. Es el mecanismo corrosivo que destruye los ideales y los sueños. Pero, sin sueños no hay visión de futuro, ni emprendimiento, ni empresarios. No hay ni ilusión ni ética. No hay cambios. La sociedad nuestra necesita caminar hacia una realidad integrada, solidaria, competitiva. Requiere de líderes visionarios, que interpreten las necesidades, descubran y construyan ilusiones, que las transformen en prácticas, que liberen a nuestro continente del cinismo que lo agobia.