

Negocios inclusivos: ¿un nuevo paradigma?

RAMÓN PIÑANGO

La relación de las empresas con la gente de menos ingresos ha pasado por fases muy diferentes, cada una de ellas impactada por lo que ocurre en la sociedad y, particularmente, en el mundo político. El modo de plantear esa relación ha dependido de factores tan diversos como las inquietudes éticas de los empresarios, las presiones de movimientos como el sindicalismo y la necesidad de fortalecer la viabilidad de las empresas en entornos sociales y políticos turbulentos.

En los últimos años ha cobrado fuerza la noción de «negocios inclusivos» (NI), que promete lo máximo en esta línea de pensamiento y acción orientada hacia una feliz relación entre empresa y sociedad: es posible hacer negocios lucrativos —y muy lucrativos— al mismo tiempo que se favorece a los sectores de menos ingresos. Dada la importancia de tal concepción se han expandido la investigación y la reflexión sobre los negocios inclusivos, sobre todo, en sociedades donde los pobres constituyen una proporción significativa de la población. Ese el caso de América Latina. Cada vez se dedica más y más bibliografía al tema, tanto en publicaciones especializadas como en revistas y libros dirigidos al gran público. Ya es frecuente que en convenciones empresariales o gerenciales haya una sesión sobre negocios inclusivos (o alguna variante del concepto) o se invite a algún experto a dar una charla al respecto.

La propuesta teórica y práctica sobre negocios inclusivos lucha hoy para que no sea entendida como una suerte de filantropía moderna, capaz de justificarse mejor que la filantropía tradicional ante los ojos de los empresarios. Quienes proponen el concepto de los negocios inclusivos parecen estar ganando esta lucha; aunque todavía se confunde este concepto con el de «responsabilidad social empresarial» (RSE). Eso es comprensible porque el paquete de RSE muchas veces incluye desde las ayudas monetarias a organizaciones que atienden a la población de menos ingresos hasta la incorporación de gente de estos sectores a los negocios de empresa sólidamente establecidas, pasando por las políticas o prácticas dirigidas al personal de la empresa, en particular el de menor remuneración, para que tenga una vida más digna. Pero los proponentes de los NI insisten en que su propósito es la incorporación de gente pobre al sistema de negocios de la empresa. Hay quienes ni siquiera se conforman con la simple incorporación de la población de menos ingresos como mercado. Su objetivo es que en la empresa participen los tradicionalmente «excluidos» para convertirlos en «incluidos».

Es fácil percatarse de las dificultades para llevar tal concepción a la práctica. Los ejemplos presentados en este número de *Debates IESA* así lo demuestran. Ahora es cuando hay tela que cortar y parece que, mientras más se analiza y se habla sobre el asunto, la tela crece a lo largo y a lo ancho. Tan es así que comienza a ser evidente que el telar de nociones, conceptos, supuestos, teorías, expresiones, etc., disponible para tejer políticas, programas o proyectos de NI es insuficiente y tal vez inadecuado. Lo interesante no es que sea inadecuado el marco de ideas con el cual se tratan los NI, sino que se parece mucho al marco de ideas con el que por muy largo tiempo —podría hablarse de siglos— se han manejado las empresas. Por ejemplo, es probable que, para incluir a gente de los sectores pobres de la población en el mundo de la empresa, sea necesario replantear nociones tan caras al mundo organizacional de la empresa moderna como la supervisión y el control.

Una de las cosas que muestran algunas experiencias es que estas nociones de negocios tienen una carga cultural sesgada por la llamada empresa moderna y que puede ser necesario abrirlas hacia procesos más informales, en los cuales la apreciación de la opinión de los otros con los cuales se convive sea clave para, por ejemplo, cumplir un horario, una meta o el pago de un crédito a tiempo. Quienes plantean los NI como camino digno de ser explorado, por sus consecuencias positivas para muchos, tienen razones para preocuparse porque su concepción sea agregada como una posibilidad más en la gran cesta de la RSE. Está bien, aceptemos que NI es otra cosa, en conceptos y prácticas, pero aceptemos también que, cuando una idea diferente de las concepciones tradicionales está comenzando a abrirse paso, la confusión es inevitable. Pero hay algo más importante: es posible que muchos de quienes se acercan con interés a los NI lo hagan porque quieren practicar la RSE y, sin pensarlo, descubren un mundo nuevo.

La etapa actual de la idea de NI requiere mucha experimentación. Para ello hace falta disposición a aportar dinero, mucha paciencia e inmensa tenacidad. En las etapas iniciales de implantación de una nueva idea, esos elementos pueden venir más fácilmente de la disposición a hacer el bien que de las ganas de hacer dinero. Aprovechemos tal actitud. Pero, si nos preocupa en exceso la confusión, recordemos que la hipocresía puede ser el comienzo del cambio. **PI**

- *Debates IESA* tiene como finalidad promover la discusión pública sobre la gerencia y su entorno, mediante la difusión de información y la confrontación de ideas. Es publicada trimestralmente por el Instituto de Estudios Superiores de Administración, en Caracas, Venezuela.
- *Debates IESA* está dirigida a quienes ocupan posiciones de liderazgo en organizaciones públicas o privadas de toda índole. El objetivo es propiciar la comunicación entre gerentes, funcionarios públicos, políticos, empresarios, consultores e investigadores.
- En *Debates IESA* tienen cabida los artículos que examinen temas de actualidad, análisis de políticas públicas y empresariales, aplicaciones de las ciencias administrativas y hallazgos de las ciencias sociales. Son bienvenidas, también, las exposiciones de teorías y modelos novedosos, reseñas de publicaciones y críticas o discusiones de artículos publicados en ésta u otras revistas.
- *Debates IESA* es una revista arbitrada. El editor enviará una copia anónima de cada artículo a dos árbitros, quienes emitirán alguno de los juicios siguientes: el artículo debe publicarse tal como está, requiere cambios o no debe publicarse.
- Los artículos publicados en *Debates IESA* no expresan consenso alguno, ni la revista se identifica con corrientes o escuelas de pensamiento. Además, los autores pueden estar en desacuerdo. No se acepta responsabilidad alguna por las opiniones expresadas, pero sí se acepta la responsabilidad de darles la oportunidad de aparecer.