

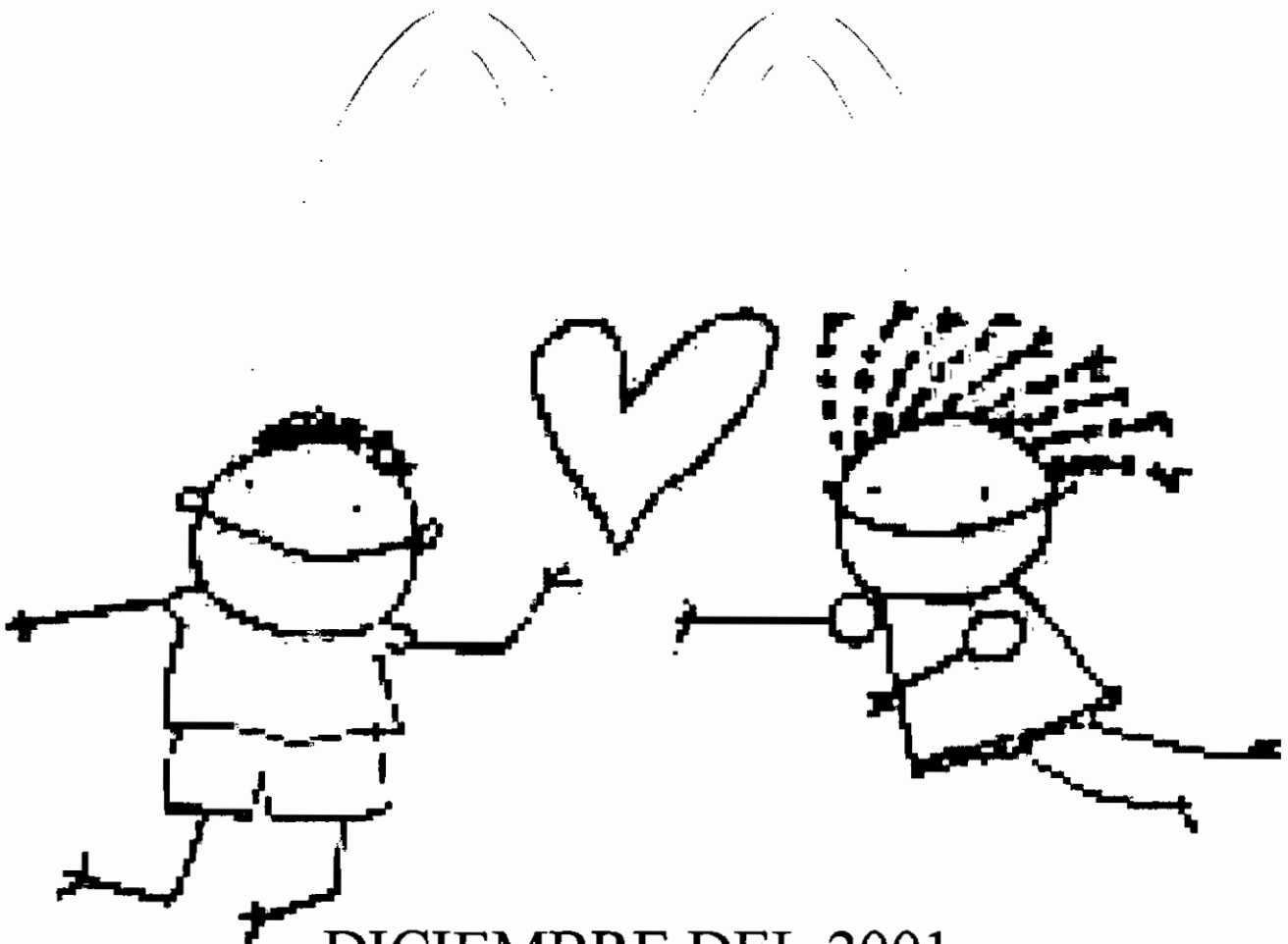
UNIVERSIDAD FASTA
TESIS FINAL

CARRERA: LICENCIATURA EN COMERCIALIZACION

ALUMNO: ALEJANDRO NUÑEZ

PROFESOR TUTOR: GUILLERMO GUADAGNA

TEMA: McDONALD's Y LOS CHICOS DE LA CALLE



DICIEMBRE DEL 2001

Índice Temático

Introducción

Marco Teórico

- 1- Empresas comerciales
 - 1.1- La finalidad de una empresa comercial
 - 1.2- Las responsabilidades de las empresas
 - 1.3- Responsabilidades sociales
- 2- Marco legal
 - 2.1- Marco legal internacional
 - 2.2- Marco legal en la Argentina
 - 2.3- Tratamiento legal actual en la Argentina
- 3- Responsabilidad social
- 4- Las empresas y la sociedad
 - 4.1- El rol social de las empresas
 - 4.2- ¿Qué hacen las empresas por la sociedad?
 - 4.3- Empresas y Comunidad
 - 4.4- Tratamiento en McDonald's de los niños en situación de Riesgo Social.
- 5- Proceso de Investigación
 - 5.1- Pasos para realizar una investigación eficaz
 - 5.2- Tipos de investigación

Desarrollo de la Investigación

Resultados Obtenidos

Conclusiones

Anexos

Graficos

Bibliografía

Tesis de Grado

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo esencial, poner de manifiesto uno de los tantos problemas que existen hoy en día en la Argentina y que es parte del empobrecimiento sistemático que se ha ido sucediendo en los últimos años, los llamados “Chicos de la Calle”.

La motivación para realizar este trabajo es básicamente la de determinar que responsabilidades tiene una empresa comercial como McDonald’s para con este problema y hasta donde llegan sus alcances según el marco legal correspondiente y también a través de la opinión de las personas que son partes de este entorno y que no permanecen ajenos a las distintas situaciones que se dan día a día en los locales tanto de McDonald’s como de otras empresas.

Llegar a tener una idea más clara de todo este fenómeno es el punto que nos permitirá saber que es lo que se podría y se debería hacer ante estas situaciones con el fin de por lo menos paliar en algún grado este problema.

Marco Teórico

1- Empresas Comerciales

1.1- La finalidad de una empresa comercial

Si quisieramos saber que es un negocio, tenemos que comenzar por su finalidad. Y ésta debe encontrarse fuera del negocio mismo. En realidad, debe residir en la sociedad, puesto que una empresa comercial es un órgano de aquella. Existe una sola definición válida de la finalidad de la empresa comercial: crear clientes.

Los mercados no son una creación de Dios, de la naturaleza o de las fuerzas económicas, sino de los comerciantes. La necesidad que ellos satisfacen puede haberse sentido, por parte del cliente, antes de que se le ofreciera al medio de satisfacerla.

Es el cliente quien determina que es un negocio. Porque es el cliente y sólo él, quien mediante su disposición a pagar por una mercadería o por un servicio, convierte los recursos económicos en riqueza, las cosas en bienes. Lo que el negocio cree que produce no es de importancia primordial, especialmente para el futuro del negocio y para su éxito. Lo que el cliente piensa que compra, lo que el considera valor es decisivo, determina lo que es el negocio y si el mismo ha de prosperar.

Las dos funciones del empresario

Por ser su finalidad la creación del cliente, la empresa comercial tiene dos funciones básicas: comercialización e innovación. Ellas son las funciones del empresario.

La comercialización es la función distintiva y única del negocio. Un negocio se distingue de toda otra organización humana en base al hecho de que comercializa un producto o un servicio. Ni la Iglesia, ni el Ejército, ni la Escuela lo hacen. Toda organización que cumple su cometido mediante la comercialización de un producto o un servicio, es un negocio. Toda organización en la cual la comercialización este ausente o sea secundaria, no es un negocio y no debe dirigirse nunca como si lo fuera.

sola fuente para obtener esta prima contra los riesgos: las ganancias. En realidad, la empresa comercial no sólo debe proveer a sus propios riesgos. Debe contribuir a cubrir las pérdidas de los negocios que operan sin ganancias. Porque la sociedad tiene verdadero interés en la existencia de un metabolismo económico activo en el cual algunos negocios pierdan y desaparezcan. Esta es la mayor salvaguardia de una economía libre, flexible y abierta. La empresa debe también contribuir al costo social –las escuelas, los armamentos, etc.- de la sociedad, es decir, debe ganar lo suficiente para pagar impuestos. Finalmente, debe producir capital para su expansión futura. Pero primero y principalmente debe tener suficientes ganancias para cubrir sus propios riesgos.

Resumiendo, es discutible que lo que mueve al comerciante es extremar las ganancias. Pero es una necesidad absoluta de la empresa comercial producir por lo menos las ganancias que se requieren para cubrir sus propios riesgos futuros, las ganancias que se requiere para permitirle continuar sus actividades y mantener intacta la capacidad de producir riqueza de sus recursos. Esta ganancia mínima necesaria afecta la conducta comercial y las decisiones comerciales, tanto porque establece rígidos límites para ellas cuanto porque pone a prueba su validez. La gerencia, para dirigir, necesita tener un objetivo por lo menos igual a la ganancia mínima necesaria y patrones para medir la ganancia obtenida en comparación con esa necesidad.

¿Qué es entonces dirigir un negocio? Del análisis de la actividad comercial como la creación de un cliente mediante la comercialización y la innovación, surge que dirigir un negocio debe tener siempre un carácter emprendedor. No puede ser un puesto burocrático, administrativo o que tenga por finalidad la fijación de la política a seguir.

Surge también que dirigir un negocio debe ser una tarea creadora antes que de adaptación. Cuanto más cree condiciones económicas o las cambie en lugar de adaptarse a ellas, tanto más dirige la gerencia el negocio. En definitiva la gerencia es una actividad racional. En concreto esto significa que un negocio debe fijarse objetivos que expresen que es deseable obtener, antes que tener por finalidad adecuarse a lo posible. Los objetivos deben fijarse por lo tanto enfocando las propias miras a lo deseable. Sólo entonces se puede tratar la cuestión de qué concesiones habrán de hacerse. Esto hace necesario que la gerencia decida a qué negocio se dedica la empresa y a qué negocio debiera dedicarse.

1.2- Las Responsabilidades de las Empresas

La sociedad no es simplemente el medio de la empresa. Hasta la más privada de las empresas es un órgano de la sociedad y cumple una función social.

La naturaleza misma de la empresa comercial moderna impone responsabilidades al gerente que son diferentes en calidad y amplitud a las del comerciante de ayer.

La industria moderna requiere una organización de recursos básicos radicalmente distinta de cualquier cosa que hayamos conocido.

Esto, sin embargo, impone al negocio y a sus gerentes una responsabilidad que no sólo va mucho más allá de cualquier responsabilidad tradicional de la propiedad privada si no que es enteramente diferente. Ya no se puede basar más sobre la suposición de que el interés personal del dueño de la propiedad conducirá al bien público, o que el interés personal y el bien público se pueden mantener separados y se puede considerar que no tienen nada que ver el uno con el otro. Por el contrario, requiere del gerente que asuma responsabilidad por el bien público, que subordine sus acciones a una norma de conducta ética y que restrinja su interés personal y su autoridad siempre que su ejercicio pueda ser contrario al bien público o afectar la libertad del individuo.

El efecto social de las decisiones comerciales

La primera responsabilidad hacia la sociedad es operar con ganancia, y sólo levemente menos importante es la necesidad del crecimiento. El negocio es el órgano creador y productor de riqueza de la sociedad. La empresa debe mantener sus recursos productores de riqueza intactos produciendo la ganancia necesaria para contrarrestar el riesgo de la actividad económica. Y debe además aumentar la capacidad de crear y producir riqueza de estos recursos y con ello la riqueza de la sociedad. Esta responsabilidad es absoluta y no se puede rehuir. No se puede relevar de ella a ninguna gerencia. Las gerencias tienen el hábito de decir que tienen una responsabilidad ante los accionistas por las ganancias. Pero el accionista, por lo menos en las compañías de propiedad pública, siempre puede vender sus acciones. La sociedad, en cambio, está atada a la empresa. Si la empresa no produce ganancias adecuadas tiene que aceptar la pérdida y si la empresa no triunfa en innovar y crecer tiene que aceptar el empobrecimiento.

1.3- Responsabilidades sociales

Las responsabilidades sociales, pueden plantearse en dos áreas. Pueden ser el resultado de las influencias sociales de la institución. O aparecer como problemas de la propia sociedad. La primera se relaciona con lo que una institución hace a la sociedad. La segunda tiene que ver con lo que una institución puede hacer por la sociedad.

La organización moderna existe para suministrar un servicio específico a la sociedad. Por lo tanto, tiene que existir en la sociedad. Necesita existir en una comunidad, debe ser un vecino, tiene que ejecutar su trabajo en un medio social. Pero también necesita emplear personas para realizar su tarea. Sus influencias sociales inevitablemente sobrepasan la contribución específica que es su razón de ser. Estas influencias son incidentales en relación con el propósito de la organización. Pero en medida considerable son subproductos inexorables.

En cambio, los problemas sociales son disfunciones de la sociedad más que influencias de la organización y sus actividades.

Responsabilidad de la influencia

Uno es responsable de la influencia que ejerce, al margen de que la misma sea voluntaria o involuntaria. La responsabilidad de la administración por la influencia social que ejerce su propia organización es indudable. Esa influencia es asunto que compete a la propia administración.

Como uno es responsable de la influencia que ejerce, la minimiza. Cuanto menor es el número de influencias que una institución ejerce fuera de su propósito específico y su misión, mejor se comporta, mayor el nivel de responsabilidad de su actuación, y es más aceptable para el ciudadano, el vecino y el contribuyente. Los fenómenos de influencia que no son esenciales, y que no forman parte del cumplimiento del propósito y la misión específicos de la empresa, deben reducirse al mínimo absoluto. Incluso si parecen beneficiosos, están fuera de los límites propios de la función, y por lo tanto más tarde o más temprano provocarán resentimiento y resistencia, y se los considerará imposiciones.

Las influencias son el mejor de los casos una molestia. En el peor son nocivas. Nunca son beneficiosas. Ciertamente, siempre implican un costo y una

amenaza. Las influencias consumen recursos, destruyen o malgastan materias primas, o por lo menos paralizan los esfuerzos de la administración. Pero nada agregan al valor del producto o a la satisfacción del cliente. Son un costo improductivo. Las influencias sobre la sociedad y la institución deben reducirse al mínimo, e incluso es preferible eliminarlas del todo.

Cuanto menores sean dichas influencias tanto mejor, al margen de que el efecto se manifieste en la institución, sobre el medio social o sobre el medio físico.

Siempre que una influencia pueda eliminarse suspendiendo la actividad que la origina, ésta es la mejor solución.

Los problemas sociales como oportunidades empresarias

Los problemas sociales son disfunciones de la sociedad, son dolencias. Pero para la administración son fuentes importantes de oportunidades. Porque la función de la empresa es satisfacer una necesidad social y al mismo tiempo servir a su institución, convirtiendo la resolución de un problema social en una oportunidad empresarial. La tarea de la empresa es convertir el cambio en innovación, es decir, en una nueva actividad social.

Por lo tanto es posible que las oportunidades más importantes de transformación de problemas sociales en oportunidades comerciales no se relacionen con las nuevas tecnologías, los productos nuevos y los servicios nuevos. Pueden corresponder a la resolución del problema social, es decir a la innovación social que luego beneficia y consolida directa e indirectamente a la empresa o la industria.

Cualquier empresa y de hecho cualquier institución, necesita organizar los esfuerzos innovadores para convertir los problemas sociales en oportunidades de rendimiento y aporte. La administración tiene que organizarse para identificar los problemas, las crisis y los interrogantes de la sociedad y la comunidad, y para trabajar en las innovaciones que determinarán que la solución de estos problemas se convierta en una oportunidad lucrativa.

Los límites de la responsabilidad social

La primera limitación de la responsabilidad social es la responsabilidad superior por el rendimiento específico de la institución a la que el gerente sirve. Este aspecto debe subrayarse particularmente en el caso de la empresa, la

institución económica de la sociedad. Cualquier solución de una influencia o un problema social, como no sea para convertirlo en oportunidad de rendimiento y resultados, origina costos generales de carácter social. Estos costos no pueden solventarse con la ganancia, al margen de lo que pueda decir la retórica popular.

Siempre que una empresa ha ignorado la limitación del desempeño económico y ha asumido responsabilidades sociales que no podía respaldar económicamente se ha visto en problemas. La misma limitación de la responsabilidad social puede aplicarse a las instituciones no económicas. También en su caso el administrador tiene el deber de preservar la capacidad de desempeño de la institución a su cargo. Por noble que sea el motivo, ponerla en peligro implica irresponsabilidad.

2- Marco Legal

2.1- Marco Legal Internacional

Después de casi una década de debates acerca del alcance y contenidos el 20 de noviembre de 1989, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. En 1990, delegados de 159 países asistieron a la Cumbre Mundial a favor de la infancia que tuvo lugar en la oficina de las Naciones Unidas en Nueva York. En esa oportunidad se aprobó un Plan de Acción en el que se afirmó que la comunidad internacional apuntaría en forma directa al bienestar de los niños y que esto estaba exployado en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

Se puede afirmar que ningún otro instrumento internacional de derechos humanos ha tenido tal aceptación y consenso. La razón que explica esto es que prácticamente en todo el mundo los niños son considerados las personas más vulnerables en relación con violaciones a los derechos humanos y que requieren protección específica.

Prácticamente en todos los países se han producido cambios importantes en la manera de concebir los derechos de los menores. Esta transformación se conoce como la sustitución de la “doctrina de la situación irregular” por la “doctrina de la protección integral”, que en otros términos significa pasar de una concepción de los “menores” –una parte del universo de la infancia- como objetos de la tutela y protección segregativa, a considerar a niños y jóvenes como sujetos plenos de derecho.

El sistema que se trata de superar: “situación irregular”

Se ha sostenido que las leyes que regulaban la situación de la infancia y la juventud con anterioridad a la Convención Internacional pertenecen a lo que se ha dado a llamar la “doctrina de la situación irregular”. Estas leyes conciben a los niños y a los jóvenes como objetos de protección a partir de una definición negativa de estos actores sociales, una definición basada en lo que no saben, no tienen o no son capaces.

Si se hiciera una lista de los aspectos que caracterizan a una ley de la situación irregular habría que incluir necesariamente los siguientes indicadores: En primer lugar los niños y jóvenes aparecen como objetos de protección, no son reconocidos como sujetos de derecho sino como incapaces que requieren un abordaje especial. Por eso las leyes no son para toda la infancia y la adolescencia sino sólo para una parte del universo de la infancia y la adolescencia, son para los menores. También se utilizan categorías vagas, ambiguas, de difícil aprehensión desde la perspectiva del derecho, tales como “menores en situación de riesgo social o peligro moral o material”. En este sistema, es el menor quién está en situación irregular; son sus condiciones personales, familiares y sociales las que lo convierten en un “menor en situación irregular” y por eso es objeto de intervenciones estatales coactivas tanto él como su familia. Aparece también la idea de la incapacidad, vinculada con ésta última, entonces, la opinión del niño es irrelevante. Además se consideran a los niños y jóvenes imputados de delitos como inimputables, lo que entre otras cosas implica que no se les hará un proceso con todas las garantías que tienen los adultos, y que la decisión de privarlos de libertad o de adoptar cualquier otra medida no dependerá necesariamente del hecho cometido sino, de que el niño o joven se encuentre en “estado de riesgo”.

El sistema que se debe implementar: la protección integral de derechos.

El sistema de la protección integral de derechos de los niños surge de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, de instrumentos específicos regionales y universales de protección de derechos humanos y de otros instrumentos internacionales que, sin tener la fuerza vinculante que tiene para el estado los tratados, representan la expresión de acuerdos e intenciones de la comunidad internacional en esta materia y, por lo tanto, son aplicables en la interpretación de los tratados.

Entonces podríamos definir a protección integral como que una protección de derechos es una noción abierta, en permanente búsqueda de nuevos y mejores estándares. Por tal motivo, no es posible cerrar el paquete de instrumentos internacionales de los que surge la protección integral con los instrumentos internacionales específicamente orientados al tema infancia. En términos generales es posible afirmar que una ley se encuentra en un marco de protección integral de derechos de los niños cuando aparecen las características que se mencionan a continuación:

Se definen los derechos de los niños y se establece que en caso de que alguno de esos derechos se encuentre amenazado o violado, es deber de la familia, de la comunidad y/o del estado restablecer el ejercicio concreto del derecho. Se distinguen claramente las competencias de las políticas sociales de la cuestión penal, planteando la defensa y el reconocimiento de los derechos de los niños y los jóvenes como una cuestión que depende de un adecuado desarrollo de las políticas sociales. Se abandona la noción de menores como sujetos definidos de manera negativa, por lo que no tienen, no saben o no son capaces, y pasan a ser definidos de manera afirmativa, como sujetos plenos de derecho. Se establece como consecuencia jurídica de la comisión de un delito por parte de un joven un catálogo de medidas, en el que lo alternativo, excepcional y por tiempo breve es la privación de la libertad. Estas medidas se extienden desde la advertencia y la amonestación hasta los regímenes de semilibertad o privación de la libertad en institución especializada. Deben dictarse por tiempo determinado.¹

2.2- Marco legal en la Argentina

Las leyes que amparan a los niños y adolescentes en la Argentina comienzan en una de las más básicas que es la ley 23.592 contra la discriminación de las personas que nos indica que quien impida, obstruya, restrinja o de algún modo menoscabe el pleno ejercicio de los derechos y garantías fundamentales reconocidas en la Constitución será obligado a pedido del damnificado a dejar sin efecto el acto discriminatorio y a reparar el daño material y moral.

¹ Ver Anexo 2

Ya mas adentrados en el tema menores, la ley 10.903, que es del año 1919 es la que rige hoy día y la que instituye lo que doctrinariamente, en derecho, se llama “doctrina de la situación irregular” porque lo que hace esta ley es regir de igual forma a chicos que cometieron delitos junto con los que son pobres o fueron abandonados por entender que, sus condiciones de vida hacen que potencialmente puedan llegar a cometer delitos con lo cual mete a todos los menores que no estén contenidos por sus padres dentro de la órbita del derecho. A su vez dice, que los jueces de la jurisdicción criminal y correccional de la Argentina, ante quienes comparezca una persona menor de 18 años, acusado o como víctima de un delito, deberán disponer preventivamente de ese menor si se encuentra material o moralmente abandonado o en peligro moral, entregándolo al Consejo Nacional del Menor. Los mismos jueces podrán imponer a los padres, tutores o guardadores que aparezcan culpables de malos tratos o de negligencia con respecto a los menores a su cargo y que no importen delitos del derecho penal, multas o arrestos de hasta un mes. Estas condenas podrán suspenderse si los culpables dieran seguridad de reforma.

La ley 22.278 dice que no es punible el menor que no haya cumplido los 16 años como tampoco los es el que no haya cumplido 18 años de edad, respecto de delitos de acción privada. Si existiere imputación contra alguno de ellos la autoridad judicial los dispondrá provisionalmente, procederá a la comprobación del delito, y en caso necesario pondrá al menor en lugar adecuado para su mejor estudio durante el tiempo indispensable. Si los estudios realizados resultarán que el menor se halla abandonado, falto de asistencia o en peligro moral, o presenta problemas de conducta, el juez dispondrá definitivamente del mismo.

El Código Contravencional describe como particularmente grave cuando existiese un hostigamiento o maltrato en especial cuando la víctima fuese menor de dieciocho años, mayor de setenta o con necesidades especiales.

Respecto a la Prevención contra el maltrato de niños y adolescentes y la violencia familiar, el Senado y la Cámara de Diputados de la Nación sancionan con fuerza de ley la realización de una campaña oficial, dedicada a la información contra el maltrato de los menores y la violencia familiar. La misma consistirá en la emisión de cortos publicitarios de una duración mínima de 15 segundos, emitido 10 veces por día, con mayor frecuencia en los horarios de mayor audiencia.²

² Ver Anexo 1

2.3- Tratamiento legal actual en la Argentina

Pacto por la Niñez 2001

En la Argentina de hoy, los niños y las niñas nacen y se desarrollan en un mundo social fragmentado, marcados, en la mayoría de los casos, por el destino del sector social al que pertenecen sus familias. La inequidad en la distribución de los ingresos y de los recursos deriva en la desigualdad de oportunidades y la vulneración de los derechos. Así desde el nacimiento, y aún antes, se producen una serie acumulada de desventajas.

Si bien, los derechos de la niñez y adolescencia están garantizados por la Convención sobre los Derechos del Niño, incorporados a la Constitución Nacional de 1994, la República Argentina tiene todavía una deuda pendiente con su infancia. El 48% de los niños son pobres. 6000 niños, menores de una año, mueren anualmente por causas que son evitables. 430.000 chicos de 15 a 19 años no estudian ni trabajan.

Ante la dramaticidad de estos números, la generación que tiene hoy la responsabilidad de conducir los destinos del país debe redoblar los esfuerzos que los distintos actores de la sociedad y el estado vienen realizando para saldar esta deuda.

No hay futuro imaginable si no garantizamos a los niños, niñas y adolescentes su condición de ciudadanos hoy. Esta ciudadanía se construye desde el nacimiento, siendo la familia es espacio insustituible y privilegiado del afecto y donde se transmiten los valores de la solidaridad y el respeto.

Para lograrlo, es necesario instalar una nueva ética social basada en el respeto estricto de los derechos humanos y, en especial, los derechos de los niños. Significa, también colocar en un lugar privilegiado de la agenda política la cuestión de la niñez y la familia.

Que significa un Pacto

Un Pacto por la Niñez nos convoca a encontrar en ella los puntos de acuerdo sobre el modelo de sociedad en la que queremos vivir. La niñez no sólo es el

futuro, es presente, es hoy y es mañana. El Pacto compromete a asegurar el bienestar de todos los niños, niñas y adolescentes argentinos.

Este Pacto es un imperativo ético, político y económico en aras de la equidad. Ético, por cuanto en cada niño y niña se juega la vida y el futuro del país y de todos y de cada uno de nosotros. Político, en tanto contribuye a la consolidación de la democracia. Económico, en tanto no puede haber desarrollo económico sin un desarrollo social inclusivo.

El Pacto por la Niñez será el resultado de un acuerdo de voluntades en torno a objetivos comunes. Es una apuesta que solo de logrará si existe el compromiso de los actores convocados para lograr las transformaciones necesarias. Y esfuerzo común se requiere por la inmensidad de la tarea que se propone: lograr el bienestar de los niños y las niñas e ir asegurando las condiciones que permitan, en un futuro no muy lejano, garantizar la igualdad de oportunidades y la justicia social para todos los ciudadanos de este país no importe su edad o su situación social.

Por ello desde el Gobierno Nacional convocamos a trabajar sobre los siguientes objetivos:

- Rescatar, acompañar y fortalecer a las familias como grupo fundamental y el mejor medio para el desarrollo y bienestar de todos sus miembros, en especial para los niños y los adolescentes.
- Promover la comprensión de los derechos de los niños entre todos los miembros de la sociedad.
- Garantizar el acceso en condiciones de igualdad a todos los servicios sociales asegurando la prestación en el ámbito comunitario, donde viven los niños y sus familias.
- Garantizar a todos los niños y niñas al momento de nacer el derecho a la identidad, asegurando la gratuidad para el primer registro y documentación.
- Eliminar todas las formas de discriminación contra las niñas, promoviendo la igualdad.
- Asegurar el respeto a la identidad cultural de los niños, niñas y adolescentes indígenas, garantizando el ejercicio pleno de sus derechos sin discriminación alguna.
- Garantizar el acceso universal a los servicios de salud y promover la más alta calidad en la atención para asegurar los cuidados durante el embarazo, reducir las muertes infantiles por causas evitables y los efectos de la malnutrición.

- Promover y apoyar la lactancia materna.
- Prevenir las adicciones, en especial a las drogas, el tabaco y el alcohol.
- Garantizar a los niños, niñas y adolescentes con capacidades diferentes, el acceso sin discriminación alguna a los servicios sociales, públicos y privados. Asegurar su participación activa en la comunidad y su plena integración familiar.
- Asegurar que todo servicio orientado a la primera infancia sea de la más alta calidad, en vistas a la igualdad de oportunidades. Apoyar a las familias, en
- especial a las que se encuentran en situación de pobreza, a incrementar sus capacidades de crianza y sostén en la vida de sus hijos.
- Garantizar el acceso y la permanencia en un sistema educativo de calidad, de todas las niñas y niños entre los 5 y 14 años, comprometiendo a todos los actores a estimular la asistencia escolar y reducir los niveles de deserción y repitencia.
- Recuperar con y para las y los adolescentes la posibilidad de un proyecto de vida autónomo y responsable. Promover la constitución de espacios creativos e innovadores que les permita su participación activa como ciudadanos.
- Propender a que los chicos puedan gozar en libertad de todos los espacios urbanos, protegidos por la comunidad.
- Asegurar a los niños, niñas y adolescentes que viven en zonas rurales la igualdad de oportunidades y el acceso a todos los servicios sociales.
- Fomentar el intercambio entre los chicos de distintas regiones para que unos aprendan de los otros.
- Garantizar el acceso a la cultura y a los avances científicos y tecnológicos, promoviendo las acciones de cooperación e integración a los fines de elevar la calidad de vida de las chicas y chicos.
- Promover pautas culturales centradas en la libertad para elegir frente al consumismo y la solidaridad frente a la competencia y el individualismo excesivo.
- Revisar y adecuar leyes, decretos, reglamentos, resoluciones del ámbito público y reglamentaciones del ámbito privado que impidan el pleno ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

A quiénes se convoca

Sin duda alguna muchos de estos objetivos ya son propuestas de distintas áreas de gobierno. Pero consideramos que no es suficiente. Es necesario aunar esfuerzos de manera orgánica en una única propuesta. Ninguno de estos objetivos pueden ser alcanzados con la intervención de un solo actor. La responsabilidad de que los niños vivan dignamente, se eduquen, tengan salud, y se desarrollen en plenitud depende de la sociedad en su conjunto.

Se convoca a:

Los gobiernos

Los distintos niveles de gobierno deben redoblar los esfuerzos para establecer y hacer cumplir el conjunto de los objetivos acordados.

Los legisladores

La legalidad de los objetivos de este Pacto es de vital importancia para su efectiva implementación. Por tanto, los legisladores son convocados a sancionar y adecuar las leyes pertinentes estableciendo además los niveles de responsabilidad y los criterios de exigibilidad.

La justicia y el Ministerio Público

Son los actores que garantizarán en todas las instancias el acceso a la justicia, el pleno ejercicio de los derechos y el cumplimiento de la Constitución Nacional.

Los referentes políticos

Alcanzar los objetivos y metas del Pacto es aún una deuda de la Democracia. Les cabe a los partidos políticos y a sus dirigentes la responsabilidad de comprometerse con ellos, promoverlos y realizar los mayores esfuerzos para hacer efectivos los derechos de los niños, para construir una patria justa y solidaria.

La Sociedad Civil y las iglesias

El compromiso de las distintas organizaciones de la sociedad civil es gestionar conjuntamente con el estado las políticas públicas, contribuyendo a la promoción de una cultura de solidaridades renovadas, exigiendo que se respeten los derechos de todos y cada uno de los niños.

Las Universidades y Sociedades Científicas

Es responsabilidad de estas instituciones, poner al alcance de todas las organizaciones sociales los saberes acumulados y los resultados de investigaciones vinculadas con la infancia.

Los medios de comunicación

Les cabe la responsabilidad de construir un nuevo imaginario sobre la infancia y adolescencia que de cuenta de sus potencialidades y no sólo de sus déficits, que desculpabilice y rehuya los prejuicios, sobre todo aquellos atribuidos a la niñez pobre. Los medios tienen un rol insoslayable en el respeto del derecho a la información y en la transmisión de valores de solidaridad, responsabilidad, compromiso, creatividad y promoción de la innovación.

Los referentes sociales

Escritores, periodistas, deportistas, artistas, músicos, personas reconocidas y valoradas por las comunidades acompañan y legitiman las propuestas e iniciativas que conlleva este Pacto por la Niñez. Ellos cuentan con un espacio privilegiado, tanto para representar la voz de los chicos y adolescentes, como para favorecer la emergencia de su propia voz a través de los medios gráficos, radio, TV e Internet, entre otros.

Los empresarios

Les cabe también a los empresarios una responsabilidad en el bienestar de los niños y sus familias asumiendo su función social. Entre las formas posibles de ejercer este rol está, por ejemplo, el de otorgar becas para la formación en el trabajo de los adolescentes, apadrinar y fomentar emprendimientos educativos y comunitarios, sostener procesos de transferencia tecnológica a escuelas primarias y secundarias y colaborar en su equipamiento.

Las familias

Tienen el derecho y la responsabilidad primaria de la crianza y desarrollo de sus niños. El Pacto por la Niñez, sin desconocer la difícil situación por la que atraviesan muchas familias argentinas, las convoca a comprometerse en el cumplimiento de su función y a participar en las iniciativas que se lleven a cabo en la comunidad donde se desarrolla su vida familiar.

Hacia donde vamos

Este pacto es una declaración pública de compromisos y responsabilidades compartidas, tanto en el nivel nacional como en el ámbito provincial y municipal. Es el desafío de cambiar el enfoque y la gestión de las políticas públicas, enhebrando la multiplicidad de acciones en un eje común.

En este sentido, se trata de cumplir las premisas de la Convención sobre los Derechos del Niño, diseñando políticas integrales que tiendan a la inclusión social, descentralizando las decisiones y los recursos que esas políticas suponen, y cumpliendo las metas que oportunamente se concerten.

Estas formas de acordar compromisos y combinar acciones comunes entre la Nación, las Provincias y actores de la sociedad civil reconoce, en el campo de la infancia, algunos antecedentes. El recientemente creado Consejo Federal de Infancia y Adolescencia es, sin duda, un ejemplo de ello así como el Compromiso para la Salud de la Madres y los Niños: Una apuesta por la vida orientado a reducir la mortalidad materna e infantil y todos los planes y programas que en este sentido se ejecutan desde todos los ámbitos gubernamentales en beneficio de los niños.

El Gobierno Nacional asume su responsabilidad como garante del cumplimiento de los acuerdos. Seguiremos construyendo sobre los acuerdos federales ya existentes, pero incluyendo nuevos actores con el propósito de ir edificando una Argentina más igualitaria.³

3- Responsabilidad Social

Son cada vez más los empresarios que, tanto en la Argentina como en el resto del mundo, comienzan a replantearse cuál es su rol en la sociedad y se preguntan si su única misión es obtener utilidades o si les corresponde también comprometerse con el destino de la comunidad en la que se desarrollan. En respuesta a ese interrogante surgió el nuevo paradigma de la “responsabilidad social empresaria”, un concepto que va mucho más allá de las clásicas donaciones entendidas como acciones caritativas y abarca desde el cuidado del medio ambiente hasta la preocupación por el bienestar de los empleados. Podemos decir que “la responsabilidad social empresaria se expresa en un conjunto de dimensiones que trascienden largamente las acciones filantrópicas”, según el investigador Mario Roitter. Una empresa socialmente responsable es aquella que tiene en cuenta los problemas sociales existentes en el país en el que opera; que contribuye con su crecimiento en el desarrollo de ese país; que entiende que la incorporación al consumo de sectores relegados es necesario para el propio

³ Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente.

desarrollo empresario, que asume los desafíos del desarrollo contribuyendo a mejorar las capacidades de los recursos humanos, que contribuye a crear un marco institucional democrático transparente y confiable, que crea prácticas que reflejen las preocupaciones y valores de la empresa en todos sus niveles, que promueve la conservación de los recursos naturales y que estimula la participación de los niveles ejecutivos y gerenciales en la vida de la comunidad.

Según Andres Thompson, Director de Programas para América latina y el Caribe de la Fundación U.K. Kellogg, la relación de la empresa con la sociedad es una de las tareas candentes de fin de siglo. No es posible pensar en un cambio social a favor del desarrollo humano si no se tiene en cuenta la potencialidad existente en el campo de las empresas. El estado, reducido a su mínima expresión en los países en vía de desarrollo, y la sociedad civil no pueden por sí solos torcer el rumbo de una historia que tiene a las empresas como protagonistas principales.

Contra lo que se supone, la responsabilidad social del empresariado va más allá de generar empleo, riqueza y pagar sus impuestos. Las empresas con visión global más desarrollada entienden su relación con la comunidad como el resultado de una mirada sistémica sobre su papel y sobre sus potencialidades, que va más allá de donar algún dinero para una causa.

Se trata entonces de un involucramiento estratégico de la empresa, en donde cada uno de sus componentes entra en juego, intentando maximizar los efectos de su acción positiva y minimizar los aspectos negativos de sus operaciones. Aunque no está explicitado hasta la idea de la riqueza como sinónimo de acumulación de ganancias parece ir cambiando. Ello no quiere decir que al empresariado no le importe de manera central la acumulación de beneficios, quiere decir que la vía para ello no es tan directa, ni tan fácil, y que la riqueza de una empresa se expresa de otras maneras, además de los datos positivos de su balance.

Los diez principios de la responsabilidad social

1. Pagar los impuestos.
2. Preservar el medioambiente y respetar la legislación vigente.
3. Asegurar condiciones de higiene y seguridad en los puestos de trabajo.
4. No discriminar por aspecto, raza, edad, religión o preferencia sexual.
5. Brindar un tratamiento justo a todos sus empleados.
6. Participar en el desarrollo de centros de asistencia comunitaria.
7. Incentivar al personal a que participe voluntariamente en asociaciones locales.

8. Apoyar microemprendimientos productivos y sociales.
9. Divulgar en sus productos el compromiso social de la empresa en temas éticos, ambientales, laborales, comunitarios y de calidad.
10. No utilizar campañas publicitarias deshonestas o engañosas.

4- Las empresas y la sociedad

4.1- El Rol Social de las Empresas

Las empresas argentinas se encuentran en un momento histórico, de mirar sus tareas sociales desde otra perspectiva: no como una responsabilidad social, sino como una oportunidad para generar cambios concretos en la vida de los empleados de la misma corporación y de las personas de la comunidad en la que operan. Hay dos formas que aparecen claras para desarrollar esta oportunidad. La primera es construyendo alianzas sociales, que implican una asociación seria, cuidadosa y sostenida con las organizaciones del sector social. Éstas, junto con las “punto.com”, se perfilan como nuestra industria en crecimiento. De ahora en más, tanto en los países más desarrollados como en la Argentina, las nuevas soluciones sociales vendrán del sector social, del área de las organizaciones comunitarias. Ya no es cuestión de plantearse si el Estado debe o no debe cumplir esa función. La realidad es que por sí solo, no puede.

La crisis moral y anímica tiene sustento en temas como la decadencia y disolución de la familia y de la comunidad, la pérdida de valores, la corrupción y la falta de ética. Por supuesto, hay razones para preocuparse. Pero las organizaciones sin fines de lucro generan una contracorriente, forjando lazos comunitarios, compromisos para la ciudadanía activa, para la responsabilidad social y para los valores morales. Y la empresa con la oportunidad de sumarse a este cambio, aportando recursos, empleados, conocimientos, aumentando el impacto. Y ganando a cambio un capital valiosísimo: protagonismo en los cambios sociales que van a marcar el rumbo de sus negocios.

La segunda gran oportunidad de las compañías pasa por darles a los empleados la posibilidad de ser parte activa de este cambio. En el mundo desarrollado, el liderazgo no pasa por el control financiero o las tradicionales ventajas de costo, sino por el control de la capacidad intelectual. El recurso económico básico no es el capital ni los recursos naturales, sino el conocimiento.

Ahora, el valor se genera mediante la productividad y la innovación como aplicaciones del saber al trabajo.

En este mundo nuevo, el individuo necesita una esfera significativa de vida social, de relaciones personales y de contribución fuera de su trabajo. El único lugar donde esta necesidad puede verse satisfecha es en el sector social. Allí los individuos pueden contribuir, tener responsabilidad, satisfacer su búsqueda de comunidad y modificar cosas.

En vez de hablar de trabajo voluntario, el desafío de las organizaciones sociales es hablar de “carreras paralelas”. Lo que hacen por sus voluntarios quizás sea más importante que lo que ellos hacen por los que reciben sus servicios. Les permiten conseguir logros significativos. Dan salida a las energías espirituales de estos trabajadores del saber, ayudándolos así a crecer y realizarse como individuos.

La empresa moderna tiene ante sí la posibilidad de desarrollar este capital: la satisfacción y la motivación para los trabajadores del conocimiento que aseguran la supervivencia de la empresa contemporánea. Sin estos trabajadores del conocimiento, la empresa no puede funcionar. Por último, la clave para desarrollar esta oportunidad es la elección del socio.

El Valor Agregado

Las empresas que apuestan a la inversión social fortalecen su vínculo con la comunidad y, a la larga, cosechan mayor productividad y mejor rentabilidad.

Sobre el final del milenio, las empresas se encuentran con un entorno de la economía de mercado aún más complejo que el conocido hasta hoy. Al objetivo de generar un valor económico de excelente calidad se suma el deber de asumir un rol comprometido con las necesidades de la comunidad. En la opinión de muchos, de la armónica combinación de ambas variables depende la sustentabilidad de los negocios de un mercado cada vez más exigente y competitivo.

“La empresa basada exclusivamente en la obtención de utilidades, genuino exponente del más rancio liberalismo economicista, ha sido enterrada definitivamente; en su lugar se instauran progresivamente nuevos valores corporativos, una nueva sensibilidad caracterizada por el servicio a la sociedad”, aseguraba Alejandro Llano, a fines de los '80, en su libro “La nueva sensibilidad”, donde hacía referencia a esta novedosa “relación” de la empresa con la comunidad.

Poco a poco, el management ha ido comprendiendo y asimilando el significado de estas ideas “importadas”, cuya mera enunciación era usualmente identificada con gastos irrecuperables, donaciones limosneras y una nula incidencia en el bottom line de la empresa.

Tiempos de Cambio

La moderna postura engendra en sí misma una actitud de apertura y diálogo hacia la sociedad civil; al mismo tiempo, la empresa descubre que esta relación bien llevada es potencial fuente de diversos beneficios y réditos para alcanzar sus propios objetivos. Si bien no podemos desconocer que todavía el compromiso de las empresas en la Argentina es bajo, se vislumbra un fuerte cambio, motivado por una opinión pública cada vez más exigente. Por propia conveniencia, las empresas profundizarán su aporte, y las que realmente sean percibidas como comprometidas con la comunidad, construirán una imagen pública más sólida y tendrán empleados más motivados. Estos dos atributos, abstractos en una primera instancia, se traducirán con el tiempo en mayor productividad y más rentabilidad.

Efectos a largo plazo

Aunque con diversos cambios en el horizonte, el marco legal y cultural de nuestro país no contribuye aún en la obtención de beneficios concretos y tangibles. Según el Estudio de Gallup, de Argentina, y la Universidad de San Andrés, el 70 por ciento de las empresas que calificaron los resultados de sus contribuciones mencionaron que no habían logrado “aprovechar las exenciones impositivas”, “aumentar las ventas de la empresa” u “obtener cobertura de prensa”.

Por otra parte, seis de cada diez empresas consultadas consideran que han logrado cumplir en gran medida con la responsabilidad de la empresa hacia la sociedad y contribuir a mejorar la calidad de vida, mientras que cuatro de cada diez intuyen que les han permitido fortalecer la imagen de la empresa.

Las intuiciones se acaban cuando casi todos asumen, con grabador acabado y evitando identificar casos reales, que la estrategia de aceitar las relaciones con la comunidad es uno de los mejores caminos para amortiguar eventuales crisis corporativas. La hipótesis dista de ser teórica y rebuscada: una empresa ejercitada

en la transparencia, la iniciativa y el diálogo, sería mejor tratada por su comunidad inmediata, los medios y la opinión pública en general. En casos extremos como estos es más fácil reconocer los réditos de una apuesta a fortalecer los intangibles de la compañía.

Los empresarios reconocen cada vez más el valor agregado de tener una política clara de relaciones con la comunidad, materializada en contribuciones puntuales y específicas. Saben que no es un mero asistencialismo, sino que tiene efectos para la empresa, aunque sean de largo plazo.⁴

4.2- ¿Qué hacen las empresas por la sociedad?

La acción social de las empresas ha cobrado una nueva importancia en la era de la liberalización y privatización de las economías. La globalización obliga a los gobiernos a replantear y limitar sus tareas sociales, pero todavía no se sabe cómo reajustar el papel de las empresas en este nuevo entorno.

Para la elaboración de este estudio fueron consultadas 355 empresas argentinas, a las que se les preguntó qué hacen en materia de acción social y como se organizan para que estas actividades sean efectivas.

Casi la mitad de ellas (43,7%) ya está involucrada en proyectos de ayuda a la sociedad en muchos campos. Por otra parte, los directivos dicen que esperan que la sociedad pida más y afirman que las empresas tienen la intención de hacer más.

Aquí se presentan los resultados más significativos de este estudio, pero la ocasión parece también propicia para analizar qué significa tener una estrategia social, un planteamiento que le permita a la empresa lograr una ventaja competitiva a través de la acción social. Lo que suele definirse como going well, by doing good (ser exitoso, por ser bueno).

Ventaja competitiva

Se ha dicho ya que la estrategia de una empresa es la suma de la estrategia de negocios y de la actividad social. Los expertos en stakeholder management (gestión de las partes interesadas) han argumentado durante décadas que una empresa es un conjunto de relaciones o contratos con clientes, empleados, proveedores, la comunidad, los bancos, los mercados financieros, los gobiernos,

⁴ Revista Apertura, Texto de Carolina Biquard, Tercer Sector.

etc. Rosabeth Moss Kanter, en un artículo declara que la acción social posiblemente es una de las pocas actividades que conduce a la innovación. Cita, en este sentido, proyectos de IBM y Bell Atlantic destinados a dar servicios de informática y telefonía a grupos carenciados, que obligan a la empresa a reconfigurar sus productos y procesos.

El mensaje de Kanter es que la acción social puede ser fuente de innovación y cambio; pero es posible lograr algo aún más importante: las empresas pueden organizar sus inversiones en acción social de una forma consistente con su estrategia de negocios y crear una ventaja competitiva sostenible. Es la mejor manera de conseguir un compromiso permanente de la empresa con la acción social.

Por lo tanto, este trabajo apunta a dos objetivos: por un lado, describir la acción social de las empresas argentinas; y, por el otro, explicar en qué consiste la estrategia social y ofrecer una idea acerca de qué están haciendo las empresas argentinas que se han planteado este desafío.

¿Qué es la estrategia social?

La incorporación de la acción social en los negocios es aún, en muchos países, muy reciente, de modo que la forma de su implantación y su alcance siguen siendo temas de discusión.

Se reconoce, sin embargo, que la estrategia social de una empresa involucra un plan para destinar recursos significativos a actividades sociales, orientados al logro de un objetivo de largo plazo que genere una ventaja competitiva para la empresa.

En este sentido, la estrategia social presenta los mismos planteamientos que la tradicional estrategia de negocios. Pero, hasta ahora, pocas empresas han entendido sus programas de acción social de esta forma. En general, se los encara como un deber, una posibilidad de devolver algo a la sociedad, o como algo positivo para la imagen, pero rara vez como una estrategia empresarial.

Sin embargo, la única forma de lograr un compromiso profundo y consistente de la empresa es mostrar que la acción social puede ser rentable cuando se desarrolla con las mismas herramientas que se emplean en la planificación estratégica del negocio.

A partir de esta premisa, las empresas consultadas para este estudio fueron divididas en cuatro grupos:

- Aquellas que desarrollan una verdadera estrategia social,
- Las que promocionan actividades de interés social pero sin estrategia,
- Las que no tienen ningún tipo de estrategia o actividad social, pero piensan incorporarla, y
- Aquellas que ni la tienen ni la van a tener en el mediano plazo.

Oferta y demanda

A partir del análisis de la encuesta se puede concluir que, en la Argentina, hay un grupo pequeño de empresas que ha diseñado una estrategia social. Sin embargo, existe una importante actividad de acción social por parte de las empresas argentinas.

Se les pregunto a los directivos de empresas que realizan algún programa de este tipo en que actividades de interés social invierten recursos y hasta que punto coincide esta inversión con lo que creen que les demanda la sociedad.

El análisis de los datos que surgen de la encuesta indica que:

- La educación es la actividad a la que más importancia se concede y una de las dos que se perciben como de mayor demanda.
- La salud exhibe una alta importancia, pero la demanda percibida la sobrepasa, de forma que no se cubren todas las expectativas.
- La cultura también presenta una alta importancia que, en cambio excede las expectativas.
- La población marginada tiene una importancia relativa media, pero se percibe aquí una demanda más bien alta, de forma que no se cubren las expectativas de la sociedad.
- Lo mismo sucede con el deporte y con la vivienda: la demanda percibida es más elevada que la importancia relativa que se les asigna en este momento en el contexto empresarial.

El futuro de las empresas que no realizan actividades de interés social y que no tienen estrategia social, es incorporarse a estas practicas. Así, 17,5% de las empresas afirma que en un futuro próximo invertirá en alguna de estas áreas, especialmente en educación y también (pero en menor proporción) en salud, vivienda y medio ambiente.

Resulta sorprendente que las empresas dediquen más recursos a la cultura que los que demanda la sociedad. Sólo en el área de educación coincide plenamente la importancia concebida por la empresa con la demanda social percibida.

Prioridades

Esta investigación apuntó, por otro lado, a determinar que lugar ocupa la ayuda social, entre los objetivos que componen la misión de las empresas. Entre las que desarrollan actividades de interés social es curioso observar que, en general, tratan de mostrar un cierto altruismo y un deseo de transmitir una buena imagen en detrimento de algunos de los objetivos naturales de cualquier negocio.

Puede observarse que otorgan mucha importancia a los objetivos relacionados con el altruismo (crear puestos de trabajo, mejorar el compromiso de los trabajadores con la empresa, integrarse en su entorno colaborando en actividades de interés general, conservar el medio ambiente y ayudar en causas sociales) y una relevancia menor que los que tienen que ver con la rentabilidad de la empresa (obtener el mayor beneficio a corto plazo para los accionistas). No renuncian, sin embargo, a su compromiso con los clientes y los accionistas a largo plazo y a ofrecer el mejor servicio: de los resultados de la encuesta surgen, además, evidencias de que ayudar en causas sociales o participar en el desarrollo de actividades sociales son temas que ocupan un lugar importante dentro de la misión de estas empresas. Por ejemplo, cuando se indaga en el papel de los trabajadores en el desarrollo de actividades sociales, 55% de las empresas que intervienen en programas de este tipo les reconocen una actitud participativa. La forma más corriente de participación es la del empleo de parte del tiempo de su jornada laboral (61,6% de los casos) o de su tiempo libre (44,2%). No se mencionan, en ningún caso, transferencias directas de parte de su salario a estas causas. También 3,5% se involucra aportando ideas, promoviendo acciones y propuestas o pagando la cuota de alguna asociación.

La lealtad de los clientes

Un factor crítico entre la acción social y el posible desarrollo de una verdadera estrategia es la relación con el cliente. Vender un producto respaldado por una buena gestión está bien, pero si además la empresa se distingue por sus

acciones y compromiso social y se lo comunica al cliente, consigue una mayor aceptación por su parte.

Entre los resultados que ponen este hecho de manifiesto, se puede observar que existe cierta relación, aunque no muy pronunciada, entre participar en programas de acción social y fortalecer la lealtad de los clientes. Así, del total de empresas que afirman que la lealtad ha venido aumentando, 59% participa en acciones sociales. Y la respuesta es afirmativa de parte de todas las que dicen que la lealtad ha sido constante o se mantuvo en aumento.

También se puede ver que más de dos tercios de las empresas que señalan que la lealtad de los clientes ha venido bajando, no participan en acciones sociales.

De modo que estadísticamente aparece rechazada la hipótesis de que “la lealtad de los clientes no depende del hecho de participar en acciones sociales”. El nivel de dependencia de ambos conceptos alcanza, para el conjunto de empresas argentinas de mayor facturación, 20,1%.⁵

4.3- Empresas y comunidad

Fundación BankBoston

La Fundación BankBoston implementó durante los primeros tres meses del año el programa cultural “Verano Solidario” a beneficio de once organizaciones de Capital Federal, Pilar, Mar del Plata y Miramar. Si bien la propuesta parece simple, la única condición fue que todos hicieran su aporte. De ese modo, un grupo de empresas y fundaciones donantes corrieron con los costos de montar espectáculos de primer nivel, mientras que las organizaciones beneficiarias se ocuparon de cobrar las entradas, de ubicar la gente y a los coches, y de los puestos de comida.

Los socios de esta iniciativa no fueron menores, entre los donantes se comprometieron, además de BankBoston, las empresas Car One, Nestlé, Peugeot, la AFJP Previnter, Telecom, Arcor y la fundación Juan Minetti.

Telecom

Como parte del operativo retorno, Telecom Argentina realizó donaciones de frazadas y zapatillas a las familias de Capital y Gran Buenos Aires afectadas por

⁵ ¿Qué hacen las empresas por la Sociedad?, art. Revista Mercado.

las inundaciones y la ola de frío. La compañía contó para ello con la colaboración de sus empleados, quienes entregaron alimentos no perecederos y ropa de abrigo.

Los voluntarios de la Red Solidaria asesoraron a Telecom, que dirigió su ayuda a instituciones como Cáritas Dique Luján, Cáritas Maschwitz, Cáritas Lomas de Zamora y el Servicio Interparroquial de Ayuda Mutua. Esta última, a su vez, destinó la donación de Telecom a los “sin techo” de la ciudad de Buenos Aires y alrededores.

Andreani

Correo Andreani y la Fundación Talentos para la Vida organizaron Correo Solidario Andreani. Se trata de un programa de competencia intercolegial a través del cual se busca consolidar la formación de valores humanos y, a la vez, llevar esas consignas a la práctica mediante la colaboración con escuelas rurales carenciadas.

El procedimiento es sencillo: pueden participar los establecimientos primarios y secundarios de todo el país. Cada alumno recibe un álbum en el que figuran ocho valores esenciales del ser humano que los jóvenes tienen que ejemplificar en dos o tres líneas.

Los álbumes son reenviados a Andreani por la correspondencia habitual y se le adosa un sticker del programa, que se recibe gratis por cada estampilla adquirida.

Por cada dos mil álbumes recibidos, la empresa dona a una escuela rural todos los elementos necesarios, la capacitación y la asistencia técnica para la implementación efectiva de una huerta orgánica de 100 metros cuadrados. A su vez, aquellas escuelas y alumnos que lideren el ranking de álbumes enviados son premiados con computadoras.

4.4- Tratamiento en McDonald's de los niños en situación de riesgo social

Descripción del Problema

Lamentablemente la realidad social que se vive en nuestro país hace que día a día convivamos con cada vez mayor número de personas, que viven en una situación constante de riesgo social ya sea porque viven en la vía pública o porque,

tal es el caso de algunos de los chicos que vemos constantemente en la calle, la falta de contención familiar y de otras instituciones que deberían contenerlos, provoca su permanencia en la vía pública. La presencia de estos chicos en nuestros locales ocasiona muchos inconvenientes a nuestros clientes ya que la mayoría de los chicos tiene un alto nivel de agresividad y suele violentarse sin que nadie genere motivos, lo cual hace prácticamente imposible tener un acercamiento a ellos sin una adecuada preparación.

Conociendo esta problemática, decidimos tomar acción mediante la implementación de un Programa que hemos dado en llamar "Niños en Situación de Riesgo Social".

Objetivo del Problema

Considerando que la problemática de los chicos en situación de riesgo social no es una problemática intrínseca de McDonald's sino que nuestros locales son el escenario de este tipo de situaciones, buscamos, mediante la implementación del programa, concientizar al cliente/miembro de la comunidad de la necesidad de estos chicos de ser ayudados por entidades más abarcativas; apuntamos a comprometer al cliente en la búsqueda de espacios de contención para los chicos que permitan su desarrollo y formación integral. Se tiende a evitar el aporte económico individual que se le puede hacer al chico en los locales trasladando el mismo a una especie de "fondo común" de ayuda que, por su dimensión, pueda influir sobre la base del problema; esto es, que apunte a que el chico pueda salir de su situación actual de calle.

El programa presentado consta de dos fases, las cuales podrían mencionarse como "fase de capacitación" y "programa comunitario".

Fase de capacitación

Los cursos de capacitación fueron dictados con la estructura de talleres, cuya realización estuvo a cargo de los licenciados Sres. Edgardo Grinshpun y Adrián Rozengardt, especialistas de nivel internacional en el tratamiento de esta problemática. La dinámica de trabajo permitió la participación activa de los aproximadamente 510 asistentes (Primeros Asistentes, Gerentes de local, Stars y Coordinadoras de MKG, Supervisores de Operaciones y Gerentes Regionales; además de Directores Departamentales y staff, quienes fueron invitados en carácter

de oyentes). Los talleres fueron dictados durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2000 y los meses de mayo, junio y julio del presente año. El contenido de los mismos fue plasmado en un instructivo que se entregó a los locales.

En dichas jornadas se brindó asesoramiento sobre aspectos de la legislación vigente en materia de Minoridad, se compartieron experiencias entre todos los asistentes y se brindaron pautas y herramientas con el fin de facilitar a nuestro personal el tratamiento de distintas situaciones que, en muchas oportunidades, son sumamente conflictivas. Finalmente, se brindó a todos los locales del país la información de la cual se dispone acerca de teléfonos y direcciones de los Consejos, Secretarías, Direcciones u otros organismos oficiales con competencia en el tema de Minoridad de cada región.

Asimismo, si bien los talleres instruyeron sobre técnicas de acercamiento y en muchos casos lograron que se produzca un mejoramiento de la situación, somos concientes que, precisamente por no ser los generadores del problema (sino un escenario del mismo), no estamos capacitados para resolverlo. Es por eso que, independientemente del dictado de los talleres a los cuales hacemos referencia, apelamos a la ayuda de los organismos, instituciones o personas que, especialmente capacitados para trabajar en el campo de lo social, con niños y/o adolescentes, puedan colaborar con nosotros para resolver juntos (cada uno desde nuestro lugar en la sociedad) el problema.

Fase de implementación de un programa comunitario

El objetivo de esta segunda etapa es brindar un espacio de contención para estos chicos que les sea más productivo que su estadía en la calle. Para lograr acciones más efectivas en este contexto, se aunarán esfuerzos con Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) con el fin de poder brindar a los chicos un lugar propio (infraestructura) y las herramientas necesarias para que puedan realizar actividades acordes con su edad y su situación (es decir, adecuar su entorno real al marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño). Para el logro de este objetivo se cree necesario y conveniente involucrar a toda la comunidad en la colaboración con este proyecto.

El diseño de los eventuales programas a instaurar se centralizará a nivel compañía con el objeto de reconocer las distintas alternativas de abordaje a la

situación desde el Estado y la comunidad, así como también de construir y saber utilizar los recursos estatales y comunitarios en el ámbito geográfico de cada local y saber visualizar/reconocer los elementos de diagnóstico comunitarios. Independientemente de esta centralización en el diseño del programa, podrá adaptarse el mismo a las necesidades comunitarias expresadas oportunamente por las ONGs con las cuales se trabaje.

La relación ONG/local tiene el doble propósito de lograr una identificación del local con el organismo correspondiente (permitiría a los clientes que efectúan su aporte y/o que se interesan por la problemática, el conocer fehacientemente el destino de los fondos aportados; de esta manera se logra también la concientización de la comunidad respecto del verdadero origen del problema) y de crear una red de contención que se origina, cercana al local, para estos chicos (brindando un espacio alternativo no se oculta el problema sino que se canaliza hacia los lugares correspondientes el requerimiento de estos chicos de un espacio "propio" en el cual puedan desenvolverse con sus inquietudes, desarrollando actividades más productivas que las que puedan desarrollar en los locales; para el diseño de estas actividades y/o su implementación pueden acudir a otras ONGs cercanas o a otros organismos que quieran colaborar con los programas ya que un trabajo en conjunto permitiría mayor eficiencia en su implementación).

Para poder implementar este programa, los pasos a seguir serían:

- Pre-selección de las ONGs; presentación de propuestas por parte de distintas entidades cuya acción se enfoca a esta problemática.
- Presentación de esta pre-selección a los locales involucrados con el objeto de conocer alguna eventual relación que hayan tenido con las ONGs involucradas y la opinión que puedan tener de ellas desde la comunidad de la cual ambas forman parte.
- Selección por parte de McDonald's en base al cumplimiento por parte de éstas de los parámetros requeridos:
 - 1 – Regularización de su situación legal (inscripción de las mismas en el Registro correspondiente; eventualmente, posibilidad de suscribir un convenio con McDonald's en el que consten los parámetros que regirán la relación entre ambas, etc.).
 - 2 - Infraestructura acorde a los requerimientos (posibilidad real de funcionar como espacio de contención, garantizando su permanencia en el ámbito de estas organizaciones).

3 - Operadores de calle, dispuestos a acudir al local cuando éste los necesite a los efectos de cumplir con su función específica.

4 - Transparencia y honestidad en sus antecedentes; reconocimiento de la comunidad de las acciones llevadas a cabo por la ONG en cuestión.

5 - Acuerdo en cuanto a los fines del proyecto y en cuanto a su objetivo principal: el ofrecer (la ONG) un verdadero lugar de contención para estos chicos que funcione como un espacio alternativo a la calle, ofreciendo a los chicos diversas opciones que apunten (todas y cada una de ellas) a un bienestar integral de los niños y jóvenes en su carácter de tales, con iguales derechos y oportunidades que los demás.

- En la reunión que se llevaría a cabo con cada una de las ONGs seleccionadas (representante del local / representante de ONG / operador del Proyecto) se presentaría una breve síntesis del programa comunitario a implementar atendiendo, fundamentalmente, al requerimiento que la ONG pueda realizar y/o a las necesidades que ésta plantee como fundamentos de la ayuda a brindar por parte de McDonald's (particularmente, se tendrán en cuenta la cantidad de gente que convoca la Organización en cuestión y si tiene, al momento de la implementación del proyecto, alguna actividad previamente instrumentada).
- En la misma reunión, y siguiendo con la perspectiva del punto anterior habría que definir:

1 - El marco legal que encuadre la relación ONG/local: si bien el mismo deberá adaptarse a la acción en particular que se decida implementar; en principio debe tenerse en cuenta que McDonald's no tiene autorización legal para recaudar fondos y donarlos si esta acción no se ejerce por cuenta y orden de terceros. Entonces será necesaria y conveniente la redacción de un convenio con la finalidad de determinar claramente la delimitación de las responsabilidades, obligaciones y derechos de las partes como así también las pautas por las cuales se guiarán los suscriptores del convenio en los puntos que en el mismo se prevean (tiempo, encuadre legal de la relación que vincula a las partes, etc.)

2 - Los dispositivos que serán herramientas de colaboración por parte de McDonald's y quién estará a cargo del costo/elección/implementación del mismo. Por ej.:

- Si es donación de dinero, si es cíclica o constante? Se le dará al mismo un destino predeterminado o quedará al arbitrio de la ONG? La colecta

- será por cuenta y orden de la ONG? Cada cuánto y con qué procedimiento se efectuará la entrega del efectivo?
- Qué proporción de la donación será por parte de McDonald's?
 - Si es un convenio de colaboración o apoyo en programas a largo plazo a implementar por parte de la ONG hasta dónde asume McDonald's su rol de patrocinador del/de los evento/s? La colaboración se limitaría a un apoyo económico al proyecto, a la comunicación del mismo o ambas cosas?
- 3 - El tiempo durante el cuál estaría vigente la relación y la renovabilidad de la misma; eventualmente, qué condiciones serían exigibles para poder instrumentar la renovación.
- 4 - La adaptabilidad del proyecto a cada una de las ONGs en base a sus necesidades específicas (y a las de la comunidad a la cual pertenecen) y, eventualmente, la posibilidad de implementar concomitantemente más de una alternativa de colaboración. Dentro de este punto, y como complemento al punto 2.-; pueden citarse (sólo con carácter ejemplificativo) una serie de ideas abarcativas de varios espectros en los que, creemos, es necesario, tomar acción inmediata:
- **CULTURAL:** A través de la presentación de obras de teatro, títeres, exposición de pinturas, etc. Se gestionaría el lugar de presentación con las Secretarías de Cultura de los Municipios en cuestión; las obras deberán presentarse/exponerse en forma gratuita y la organización correría por cuenta de la ONG (tanto fecha y hora de las presentaciones como el traslado de los chicos y demás cuestiones que involucren la actividad). McDonald's auspiciaría el evento, lo comunicaría a nivel local y/o colaboraría con el aporte de estilo para tales eventos (Orange, "Amigos de Ronald", etc.)
 - **EDUCATIVO:** Mediante una serie de charlas, conferencias y/o talleres de diferentes actividades (artes plásticas, redacción, técnicas de aprendizaje o metodología para estudiar mejor). Podría abastecerse a las ONG de material educativo para su distribución o para su uso en estos talleres. Las charlas deberían cumplir con iguales condiciones que las de talladas anteriormente con respecto a las presentaciones culturales.
 - **DEPORTIVO:** Sería conveniente conseguir un espacio físico acorde con actividades deportivas cuya organización estaría a cargo de las correspondientes Onus; este espacio debería ser cedido (obviamente, sin

costo alguno) por las Secretarías de Cultura o de Deporte de los Municipios respectivos. Eventualmente, McDonald's podría colaborar con la distribución del material correspondiente para el desarrollo de estas actividades.

- *DE INTEGRACION SOCIAL*: Logrando una interrelación entre distintas ONGs y/o de éstas con los Municipios respectivos pueden elaborarse proyectos de acción conjunta en beneficio de la comunidad a la cual pertenecen (con la donación de material, pueden comenzar a bosquejarse distintos emprendimientos como, por ejemplo, la mejora en escuelas de la zona, el arreglo de las plazas, etc.)
 - *DE FORMACION LABORAL*: Sólo para chicos que cumplan con ciertos requisitos de edad mínima, podría gestionarse (por medio de profesionales que donen su tiempo de enseñanza) la realización de talleres de formación profesional (también en este caso la donación de McDonald's sería de los insumos necesarios para su dictado) con el objetivo de que los chicos aprendan alguna labor manual o intelectual que les permita una incursión laboral más satisfactoria.
- Finalmente, quedarían por delinear los pasos a seguir en el relevamiento que McDonald's lleve a cabo para evaluar la implementación del programa en cada comunidad/con cada ONG en particular. También en este caso es necesario un acuerdo entre las partes basado en el programa que puntualmente se lleve a cabo y en el acuerdo previo, entre partes, de quién auditará cada uno de los pasos a seguir.

5- Proceso de Investigación

5.1- Pasos para realizar una investigación eficaz

El proyecto formal de la investigación de mercados puede considerarse como una serie de pasos llamados proceso de investigación. Para realizar de manera eficaz un proyecto de investigación, es esencial prever todos los pasos y reconocer su interdependencia. Los próximos nueve pasos constituyen la estructura

del proceso de investigación y a continuación se tratará brevemente cada uno de estos pasos, con el fin de hacer énfasis en su secuencia e interdependencia.

1 Necesidad de información.

Por supuesto, el primer paso en el proceso de investigación es establecer cuál es la necesidad de información de una investigación de mercados. Rara vez, la solicitud inicial de ayuda del gerente, establece de manera adecuada esta necesidad de información de investigación, y el investigador debe comprender a cabalidad por qué se requiere dicha información. El gerente es responsable de explicar la situación que rodea la solicitud de ayuda y establecer de que manera la información de investigación facilitará el proceso de toma de decisiones. Si el proyecto de investigación debe suministrar cierta información, pertinente para la toma de decisiones, también debe definirse de manera precisa cuál es la necesidad de información de investigación.

Con frecuencia los gerentes reaccionan a presentimientos y síntomas, en lugar de identificar con claridad situaciones de decisión. En consecuencia, establecer la necesidad de información de investigación es una fase fundamental y difícil del proceso de investigación de mercados. Usualmente, la importancia de este paso inicial se pasa por alto, en el deseo de emprender con rapidez un proyecto de investigación. Esto trae como resultados hallazgos de investigación no orientados hacia la investigación.

2 Objetivos de la investigación y necesidades de información.

Una vez que se ha establecido con claridad la necesidad de información de investigación el investigador deberá especificar los objetivos de la investigación propuesta y elaborar una lista específica de las necesidades de información. Los objetivos de una investigación responden a la pregunta: ¿Por qué se realiza este proyecto?. Por lo general, los objetivos de la investigación se presentan por escrito antes de realizar el proyecto. Las necesidades de información responden a la pregunta: ¿Qué información específica se requiere para lograr los objetivos?. En la

práctica, las necesidades de información pueden considerarse como una lista detallada de objetivos de investigación.

3 Diseño de la investigación y fuentes de datos.

Una vez definidos los objetivos del estudio y enumeradas las necesidades de información, el paso siguiente consiste en diseñar el proyecto formal de investigación e identificar las fuentes apropiadas de datos para el estudio. Un diseño de investigación es el plan básico que guía las fases de recolección y análisis de datos del proyecto de investigación. Es la estructura que especifica el tipo de información a recolectar, las fuentes de datos y los procedimientos y análisis de la recolección de datos.

Las fuentes de datos pueden ser internas o externas a la organización. Las fuentes internas incluyen los estudios previos y los registros de la empresa. Las fuentes externas incluyen informes comerciales de investigación, revistas comerciales o informes industriales e informes gubernamentales. Si se determina que los datos se ajustan a las necesidades de información, el investigador necesitará examinar el diseño de la investigación para establecer su exactitud. La reputación de la organización que recopiló y analizó los datos, con frecuencia, es una guía de confiabilidad.

Si los datos no están disponibles de fuentes internas o externas, el siguiente paso es recopilar nuevos datos por medio de entrevistas por correo, por teléfono y personales; observación; experimentación; o simulación. Los demás pasos en el proceso de investigación se relacionan con los datos recopilados a través de estas fuentes.

4 Procedimiento de recolección de datos.

Al desarrollar el procedimiento de recolección de datos, el investigador deberá establecer un vínculo eficaz entre las necesidades de información y las preguntas que se formularán o las observaciones que se grabarán. El éxito del estudio depende de la habilidad y creatividad del investigador para establecer este vínculo. La responsabilidad de esta tarea recae principalmente sobre el investigador.

5 Diseño de la muestra.

El primer punto en el diseño de la muestra se relaciona con quién o que debe incluirse en la muestra. Esto significa que se requiere una definición precisa de la población de la cual va a extraerse la muestra. Estos métodos pueden clasificarse a partir de si implican un procedimiento probabilístico o no probabilístico. El tercer punto comprende el tamaño de la muestra.

6 Recopilación de datos.

El proceso de recopilación de datos es fundamental, puesto que por lo general abarca una amplia proporción del presupuesto de investigación y del error total en los resultados de la investigación. En consecuencia, la selección, la capacitación y el control de los entrevistadores es esencial para los estudios eficaces de investigación de mercados.

7 Procesamiento de datos.

Una vez registrados los datos, comienza el procesamiento de los mismos. Éste incluye las funciones de edición y codificación. La edición comprende la revisión de los formatos de datos en cuanto a legibilidad, consistencia e integridad. La codificación implica el establecimiento de categorías para respuestas o grupos de respuestas, de manera que los números puedan utilizarse para representar las categorías.

8 Análisis de datos.

Es importante que el análisis de datos sea consistente con los requerimientos de información identificados en el paso 2. Por lo general, se realiza utilizando paquetes de software apropiados para el análisis de datos.

9 Presentación de los resultados.

Usualmente los resultados de la investigación se comunican al gerente a través de un informe escrito y una presentación oral. Es imperativo que los hallazgos de la investigación se presenten en un formato simple, y dirigidos a las necesidades de información de la situación de decisión. Sin importar la destreza con la cual se llevaron a cabo los pasos anteriores, el proyecto no será más exitoso que el informe de investigación.⁶

5.2- Tipos de Investigación

La investigación de mercados puede clasificarse como: investigación exploratoria, concluyente o investigación de monitoría del desempeño.

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria es apropiada para las etapas iniciales del proceso de toma de decisiones. Usualmente, esta investigación está diseñada para obtener un análisis preliminar de la situación con un gasto mínimo de dinero y tiempo. El diseño de la investigación se caracteriza por la flexibilidad para estar sensible ante lo inesperado y para descubrir otra información no identificada previamente. Se emplean enfoques amplios y versátiles; éstos incluyen fuentes secundarias de datos, observación, entrevistas con expertos, entrevistas de grupo con personas bien informadas e historias de casos.

La investigación exploratoria es apropiada en situaciones de reconocimiento y definición del problema. Una vez que el problema se ha definido con claridad, la investigación exploratoria puede ser útil en la identificación de cursos de acción alternativos. Aquí, el gerente busca claves para enfoques innovadores de marketing. El objetivo consiste en ampliar la esfera de alternativas identificadas,

• 6 Investigación de Mercado, Kinneary y Taylor, McGraw Hill, Proceso de Investigación, pág. 61, Tipos de Investigación, pág. 124.

con la esperanza de incluir la mejor alternativa en el conjunto de alternativas a evaluar.

Investigación de monitoría de desempeño

Una vez seleccionado un curso de acción e implementado el programa de marketing, se necesita la investigación de monitoría del desempeño para responder a la pregunta: ¿Qué está sucediendo? La monitoría de desempeño es un elemento esencial para controlar los programas de marketing de acuerdo con los planes. La desviación del plan puede ser el resultado de una ejecución inapropiada del programa de marketing y/o cambios no previstos en los factores situacionales. En consecuencia, la monitoría eficaz del desempeño incluye la monitoría, tanto de las variables de la mezcla de mercadeo como de las variables situacionales, además de otras medidas tradicionales de desempeño, tales como ventas, participación de mercado, utilidades y rendimiento sobre la inversión.

Investigación concluyente

La investigación concluyente suministra información que ayuda al gerente a evaluar y seleccionar un curso de acción. El diseño de la investigación se caracteriza por procedimientos formales de investigación. Esto comprende objetivos de investigación y necesidades de información claramente definidos. Con frecuencia se redacta un cuestionario detallado, junto con un plan formal de muestreo. Debe estar claro cómo se relaciona la información que se va a recolectar con las alternativas bajo evaluación. Los posibles enfoques de investigación incluyen encuestas, experimentos, observaciones y simulación.

La investigación concluyente está diseñada para suministrar información para la evaluación de cursos alternativos de acción. Puede subclasificarse en investigación descriptiva e investigación causal.

Investigación descriptiva. La gran mayoría de los estudios de investigación de mercados incluyen investigación descriptiva. Alrededor del 84% de las empresas utilizan un diseño de investigación descriptiva en su investigación de mercados. La mayor parte de los estudios de esta naturaleza dependen principalmente de la formulación de preguntas a sus encuestados y de la disponibilidad de datos en

fuentes de datos secundarias. La investigación descriptiva es apropiada cuando los objetivos de la investigación incluyen: 1) describir en forma gráfica las características de los fenómenos de marketing y determinar la frecuencia de ocurrencia, 2) determinar el grado hasta el cual se asocian las variables de marketing y 3) hacer predicciones en cuanto a la ocurrencia de los fenómenos de marketing.

Una parte importante de la investigación se incluye en el primero de estos objetivos, al describir gráficamente las características de los fenómenos de marketing y determinar la frecuencia de ocurrencia. Las empresas realizan estudios sobre el perfil de los consumidores para describir las características demográficas, socioeconómicas, geográficas y sicográficas, así como también tasas de consumo. Los estudios descriptivos determinan las percepciones del comprador acerca de las características del producto y los perfiles de audiencia para medios de comunicación como televisión y revistas. Los estudios de potencial del mercado describen el tamaño del mercado, el poder adquisitivo de los consumidores, la disponibilidad de distribuidores y los perfiles del comprador de un producto; los estudios sobre uso de productos describen los patrones de consumo; los estudios sobre participación de mercado determinan la proporción de las ventas totales recibida tanto por una empresa como por sus competidores; los estudios de análisis de ventas describen los patrones de ventas por región geográfica, tipo, tamaño de cuenta y características de la línea de producto; la investigación de distribución determina la cantidad y la ubicación de los distribuidores; la investigación de fijación de precios describe el rango y la frecuencia de los precios que se cobran por los productos de una empresa y de la competencia. Estos ejemplos de investigación descriptiva representan sólo una muestra de los numerosos estudios que se realizan en este campo.

Con frecuencia la investigación descriptiva comprende determinar el grado hasta el cual se asocian las variables de marketing. Por ejemplo, una compañía puede estudiar el grado de asociación entre las ventas de un producto y las características del comprador, como ingreso y edad.

La información descriptiva puede emplearse para realizar predicciones sobre la ocurrencia de los fenómenos de marketing. Aunque pueden utilizarse datos sobre la presencia de una asociación entre variables que hacen predicciones, estos datos no son adecuados para establecer una relación causal. Sin embargo, no siempre es necesario entender las relaciones causales para hacer predicciones acertadas. Una empresa puede establecer una asociación entre las ventas de un

producto y los meses del año, y es posible que un pronóstico de ventas basado en esta asociación tenga una alta probabilidad de éxito con respecto al volumen de ventas futuras, aun cuando no se haya establecido la relación causal. La idea es identificar las variables que se asocian a la variable a predecir, y que pueden medirse en el momento que se requiera la predicción.

Aunque la investigación descriptiva puede identificar fenómenos de marketing y demostrar una asociación entre variables, los enunciados sobre las relaciones de causa y efecto no son posibles con la investigación descriptiva. La persona que toma decisiones puede hacer predicciones de que determinadas acciones producirán ciertos resultados de desempeño, con base en la evidencia suministrada por un estudio descriptivo, pero esta evidencia en sí no demuestra una relación de causa y efecto.

La característica y el propósito de la investigación descriptiva son sustancialmente diferentes de los de la investigación exploratoria. Una investigación descriptiva eficaz se caracteriza por una enunciación clara del problema de decisión, objetivos específicos de investigación y necesidades de información detalladas. Se caracteriza por un diseño de investigación cuidadosamente planeado y estructurado. Como el propósito es suministrar información sobre preguntas o hipótesis específicas, la investigación debe diseñarse para asegurar la exactitud de los hallazgos. Por exactitud queremos decir un diseño que minimice el error sistemático y maximice la confiabilidad de la evidencia reunida. Error sistemático se refiere a un sesgo constante en el proceso de medición está libre de errores aleatorios.

5.3- Método de Encuesta

La encuesta es la principal elección de los investigadores para la recolección de datos primarios. La principal ventaja de una encuesta es que se puede recolectar una gran cantidad de datos acerca de un entrevistado individual. Los datos pueden incluir: 1) profundidad y alcance del conocimiento; 2) actitudes, intereses y opiniones; 3) comportamiento: pasado, presente o pretendido; y 4) variables de clasificación, como medidas demográficas y socioeconómicas de la edad, del ingreso, de la ocupación y del lugar de residencia. Quizás es insistir en algo obvio

decir que para la mayor parte de estos tipos de datos el entrevistado es la única o la mejor fuente. La segunda ventaja de este método es la versatilidad; se pueden emplear encuestas en casi cualquier contexto -ya sea entre jóvenes, personas de edad avanzada o propietarios de botes de navegación- y son adaptables a los objetivos de investigación que necesiten de un diseño descriptivo o causal.

Estas ventajas no son fáciles de lograr. Una implantación efectiva requiere de un juicio considerable para la elección de un método de encuestas, ya sea entrevistas o cuestionarios por correo, personales o telefónicos. Existe también algunas desventajas distintas para las encuestas, las cuales se originan en la interacción social del entrevistador y del entrevistado. En efecto, una encuesta no puede ser desarrollada o adecuadamente interpretada sin un conocimiento de los errores que pueden tenerse en los datos durante esta interacción.

Fuentes del Error en las entrevistas por Encuesta

El proceso mediante el cual los entrevistados son interrogados parece engañosamente sencillo. La realidad, sin embargo, está más cercana a la opinión de Oppenheim de que "... el hacer preguntas a la gente es mas bien como tratar de agarrar un pez particularmente esquivo, lanzando, esperanzadamente, distintos tipos de carnadas a diferentes profundidades, sin saber qué es lo que está pasando bajo la superficie."

El problema de obtener resultados significativos a partir del proceso de la entrevista se origina de la necesidad de satisfacer razonablemente las siguientes condiciones:

- La población ha sido definida correctamente
- La muestra es representativa de la población
- Los entrevistados seleccionados para ser entrevistados están disponibles y dispuestos a cooperar
- Las preguntas son comprendidas por los entrevistados
- Los entrevistados tienen el conocimiento, las opiniones y las actitudes o los hechos que se requieren
- Los entrevistados están dispuestos a, y son capaces de responder
- El entrevistador entiende correctamente y registra en forma adecuada la respuesta

Estas condiciones frecuentemente no son satisfechas debido a errores del entrevistador, a una interpretación ambigua de las preguntas y las respuestas, y a los errores en la formulación de las respuestas. La ambigüedad es generalmente una consecuencia de la deficiente redacción de las preguntas.

¿ Por qué coopera la gente?

Aunque los rechazos son un problema creciente, la vasta mayoría de las personas permanecen dispuestas a ser entrevistadas. Para entender el problema de los rechazos, se debería empezar con las satisfacciones y los motivos que pueden ser tocados para asegurar un alto nivel de participación. Primero y antes que nada, las personas están dispuestas a ser útiles, independientemente de la amistad o de la cortesía, o de un deseo para ayudar al entrevistador a hacer su trabajo. Tal disposición se ve incrementada sustancialmente por un interés en el tema o por una identificación positiva con el patrocinador. Sorprendentemente, no existe evidencia de que la disposición del público por ayudar esté relacionada con sus opiniones acerca de los beneficios de los estudios de investigación de mercados para el público. Segundo, una entrevista proporciona una oportunidad para la interacción social. Para las gentes que están aburridas o solitarias es un descanso bienvenido en la rutina diaria. Para otros, es una oportunidad de compartir experiencias con un oyente comprensivo. Tampoco se debería subestimar lo adulator que es un oyente interesado y atento le pregunte a uno su opinión. Tercero, y menos importante, es la curiosidad. Aunque la mayoría de la gente ha oído hablar acerca de las votaciones y de las encuestas, también puede no saber lo que está implícito y participarán porque es una experiencia nueva. Finalmente algunas personas cooperan por una recompensa o un beneficio directo. Tal como se apreciará, este factor puede tener una gran influencia sobre las tasas de respuestas de encuestas por correo.

Inexactitud en las respuestas

Los entrevistados pueden desconocer la respuesta a una pregunta debido a la ignorancia, al olvido o a la falta de habilidad para expresarse. Los dos últimos problemas son las fuentes de error en su propio derecho; sin embargo, los tres

problemas crean mayores errores cuando los entrevistados inventan una respuesta porque no quieren admitir que no saben la respuesta o porque quieren complacer al entrevistador.

Los entrevistados tienen una probabilidad especial de ser ignorantes –en el sentido de no haber sabido nunca la respuesta- cuando no están calificados para contestar.

La probabilidad de olvidar un suceso como una visita al doctor, una compra, un viaje por avión o una exposición a una publicidad, depende de lo reciente de la ocurrencia y de la importancia del evento, así como de cualquier otra cosa que está sucediendo al mismo tiempo.

Finalmente, los entrevistados pueden ser incapaces de responder porque no pueden formular una respuesta adecuada. Esto es especialmente cierto en el caso de preguntas directas acerca de las motivaciones. Muchas decisiones de elección son tomadas sin una consideración consciente de las razones. Por tanto, cuando se pregunta a alguien por que se respondió a un llamado de caridad, por que compró una marca particular de analgésicos, o por que observó un cierto programa de televisión, las razones que sean manifestadas probablemente sean incompletas y superficiales. Lo que es peor, pueden representar la estimación de un entrevistado en cuanto a una respuesta convenientemente aceptable. Puede haber entrevistados con respuestas profundas y completas, pero es difícil saber cuantos responden de esta forma.

Falta de disposición para responder con exactitud

Durante la entrevista un número de factores prejuiciantes pueden entrar en juego para revertir las motivaciones positivas que estaban presentes cuando el entrevistado estuvo de acuerdo en participar. Los cuestionarios que son muy largos y aburridos son especialmente vulnerables a estos sesgos, un hecho que a menudo es olvidado por los investigadores que sucumben a la tentación de preguntar “sólo una pregunta más”, porque los resultados pueden ser interesantes.

1. Preocupación por la invasión de la privacidad: la encuesta no debe extenderse a preguntas personales detalladas.
2. Presión de tiempo y fatiga: a medida que una entrevista se extiende, la exactitud de las respuestas disminuye.

3. Distorsión de la respuesta por la búsqueda de prestigio y por la aceptación social.
4. Sesgo de cortesía: existe una tendencia general a limitar las respuestas que incomodarán al entrevistador.
5. Error por respuestas sin conocimientos.
6. Estilo de respuesta.⁷

• ⁷ Investigación de Mercados, Aaker y Day, McGraw Hill, Metodo de Encuesta, pág. 151.

Desarrollo de la Investigación

Desarrollo de la Investigación

Propósito de la Investigación

Problema a ser estudiado: Determinar la percepción de los consumidores de McDonald's de Mar del Plata sobre la respuesta de la empresa a los problemas sociales.

Definición de la Investigación

Objetivo General: Identificar si las familias clientes de McDonald's del Paseo Diagonal de Mar del Plata perciben que la empresa se preocupa por los problemas de los chicos de la calle.

Objetivos Específicos:

- Identificar la problemática de "los chicos de la calle"
- Determinar la responsabilidad de las empresas comerciales en temas sociales.
- Determinar bajo que régimen legal se encuentran tanto las empresas como los chicos de la calle.

Desarrollo de la Hipótesis: Las familias clientes de fin de semana del McDonald's del Paseo Diagonal de Mar del Plata tienen la idea de que la empresa no se preocupa por los problemas de los chicos de la calle.

Alcances de la Investigación:

- Area Geográfica: Local de McDonald's del Paseo Diagonal de la Ciudad de Mar del Plata.
- Período de Tiempo: Fin de semana del 11 y 12 de Agosto del 2001.
- Definición del Objeto de Estudio: está limitada a los padres y/o madres que concurren a consumir con sus hijos al local de McDonald's del Paseo Diagonal.

Enfoque de la Investigación

Enfoque elegido: se utilizará el enfoque descriptivo.

Método de recolección de datos primarios: será utilizado un cuestionario y esta recolección estructurada de datos se hará a través de entrevistas personales a los clientes padres del local de McDonald's del Paseo Diagonal.

Táctica e implantación de la Investigación

El plan de muestreo

Método de muestreo elegido: Probabilístico.

El estudio estará limitado a una muestra o subgrupo de la población total relevante para el cumplimiento del objetivo de la investigación. El plan de muestreo detallado a continuación describirá la forma como el subgrupo es seleccionado.

El enfoque consistirá en usar el muestreo probabilístico en el cual todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Diseño del plan de Muestreo

1° Población Seleccionada como Meta: Familias del McDonald's del Paseo Diagonal.

Unidad de Muestreo

Padres o madres que asisten al local a comer con sus hijos.

2° Selección de la Muestra Probabilística: Muestreo Aleatorio Simple. Al no tener una población estimada determinada se recurrió a la fórmula estadística que se presentará a continuación.

3° Tamaño de la Muestra

Por medio de una preinvestigación realizada en el local de McDonald's del Paseo Diagonal, se quiere demostrar que por lo menos el 70% de las familias encuestadas opinan que McDonald's es una empresa que tiene preocupación por el problema de los Chicos de la Calle.

En base a esto y teniendo en cuenta que se desconoce la población de familias que pudieran asistir a dicho establecimiento es que se ha recurrido a la siguiente formula, teniendo en cuenta que:

z: es el nivel de confianza deseado, que es el valor crítico de la distribución normal.

e: es el error de muestreo permitido.

p: la porción verdadera de éxitos.

Formula utilizada:

$$n = \frac{(z^2) * p * (1-p)}{(e^2)}$$

Si $z = 1,96$ para 95% de confiabilidad.

$p = 0,70$ (70%)

$e = 0,08$ (8%)

$$n = \frac{3,84 * 0,70 * 0,30}{0,0064}$$

$$n = 126$$

Una vez determinados el nivel de confianza que es del 95%, la porción verdadera de éxitos que indica que el 70% de los encuestados ve preocupación de McDonald's en este tema, teniendo en cuenta que obtuvimos el valor adecuado de z de la distribución normal, el error de muestreo que es de un 8% hasta donde

toleraremos en la estimación de la porción de la población y la porción verdadera de éxitos que es en realidad el parámetro de población que estamos intentando encontrar.

Cómo surge la idea?

La idea inicial que se tuvo para realizar este trabajo fue basada en una investigación de Focus Group realizada por McDonald's en Agosto del año 2000 y a la cual yo tuve acceso, en la cual se mencionaban varios temas.

En principio la investigación iba a ser mucho más abarcativa ya que quería tratar otras ideas con el mismo grado de profundidad que en definitiva trate este tema, pero tuve que desistir de ello ya que hubiera en vano tratado de abarcar más de lo que hubiera podido.

Algunos de los temas que se evaluó poder tratar fueron, calidad de los productos, discriminación, McDonald's como empleador, imagen de la empresa, entre otros y en los que se mencionaba a los chicos de la calle.

La opinión de las ocho personas que opinaban en ese Focus Group fue unanime para con este tema ya que en todos los casos decían que McDonald's como empresa podía hacer mucho más ante este problema unanimidad que no se daba en otros temas tratados. Esto me hizo suponer que en grado de importancia este tema tendría una posición primordial. Este fue el momento que me hizo decidir estudiar esta problemática y ahondar sobre el mismo para poder llegar a comprender en mayor medida que opina una porción más importante de personas con la idea de que pueda esa investigación apoyar este primer indicio o refutar el mismo.

Para poder comenzar con la misma inicie la búsqueda de información necesaria para enterarme acerca del tema. Para ello recurrí al departamento de comunicación de Arcos Dorados el cual está en constante búsqueda de información y en una mejora continua sobre el tratamiento de este problema.

Una vez adentrado en el tema procedí a elaborar la encuesta que me llevaría a recabar la información necesaria de los clientes de McDonald's la cual la iba a obtener por medio de entrevistas personales realizadas por mí. Esto me llevo a comprender que existen dos grupos de clientes, los que se solidarizan con "los chicos de la calle" y los que se solidarizan y quieren que la empresa haga algo pero no quieren ser molestados.

Aquí es donde surge el inconveniente para la empresa, y es el de cómo actuar ante miradas de clientes muy distintas.

Criterios de Selección

- El tema fue elegido por los continuos ataques y quejas en el día a día de los clientes de McDonald's.
- Se eligió el Paseo Diagonal y un fin de semana para realizar dicha encuesta por ser el local de McDonald's que más familias asisten por su decoración y ambientación.
- Se decidió concretar las encuestas con padres o madres ya que son las personas más susceptibles a estos problemas.
- Esto último se determinó gracias a un estudio Focus Group realizado por McDonald's en Agosto del 2000.

Criterios para el diseño de la encuesta

El tipo de encuesta realizada es del tipo cuanti y cualitativa de un total de seis preguntas en las que se intenta detectar de una manera más abarcativa la percepción de los clientes respecto al accionar de McDonald's para con esta problemática.

Las mismas fueron realizadas en forma personal de forma aleatoria de una familia cada cinco que compraban es decir, compraba una y se la encuestaba, pasaban cinco y a la sexta se la encuestaba, en caso de que la respuesta fuera negativa se intentaba con la siguiente.

Los encuestadores fueron las anfitrionas del local que están en el equipo de marketing cuyo objetivo es entre otros el de tomar encuestas y comentarios acerca de distintos temas por lo que eran personas con experiencia. Pero además se hizo una pequeña introducción de lo que se buscaba en la investigación y de toda cuestión que se necesitara aclarar.

A continuación se expone el instrumento utilizado para dicha investigación.

Encuesta

1) Es usted una persona preocupada por los problemas sociales de nuestra comunidad, tales como la situación de los niños de la calle?

SI

NO

(Si su contestación es **NO** vaya a pregunta numero 5)

2) Ve usted en McDonald's preocupación por este tema?

SI

NO

3) Le gustaría que McDonald's hiciera acciones sobre este tema?

Me gustaría Mucho	Me gustaría	Me da lo mismo	No me gustaría	Me disgustaría
----------------------	-------------	-------------------	-------------------	-------------------

4) Qué le gustaría que hiciera McDonald's acerca de este tema?

5) De acuerdo a su opinión, cuánto esfuerzo debiera una empresa comercial como McDonald's destinar a este tema? (escala de 1 a 10 siendo 1- nada de esfuerzo y 10- muchísimo esfuerzo)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6) Podría usted calificar hoy el esfuerzo de McDonald's en esta misma escala?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Análisis de Datos

Después de realizar un prediagnostico a través del metodo de encuestas a 40 familias y ante los resultados que se dirigían hacia donde apuntaba la investigación, se prosiguió a completar la misma a través de 126 encuestas para poder determinar una muestra importante según metodos estadísticos utilizando un Intervalo de Confianza del 95% que toma el valor de 1,96 para la distribución normal. Las mismas se han hecho a padres y madres de familia en fines de semana en el local del Paseo Diagonal.

El instrumento comienza con una pregunta que es direccionadora para que se pueda continuar y completar el mismo. Es del tipo dicotómica y trata de determinar si la persona que esta frente a la encuesta tiene preocupación o esta interiorizada en el tema bajo relevamiento.

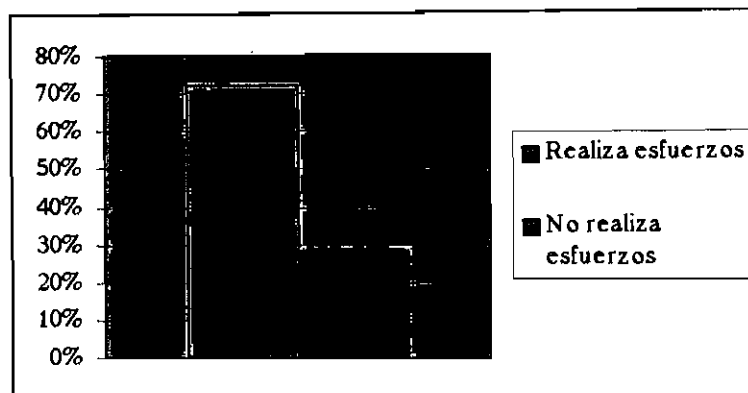
¿Es usted una persona preocupada por los problemas sociales de nuestra comunidad, tales como la situación de los niños de la calle?

La misma fue contestada prácticamente por el total de los encuestados en forma positiva, 99,2% lo que permitió proseguir con la encuesta de manera normal. Cabe aclarar que las personas que contestaban en forma negativa debían pasar directamente a la pregunta numero 5 que será explicada en breve.

La segunda pregunta es también del tipo cerrada y dicotómica. El fin de la misma es saber si la persona ve en McDonald's algún tipo de acción o preocupación respecto al mismo tema "los niños de la calles".

¿Ve usted en McDonald's preocupación por este tema?

En esta ocasión si bien fueron un poco mas repartidas las contestaciones, una gran mayoría, el 72% de los encuestados, vieron que McDonald's destinaba sus esfuerzos o preocupaciones en un tema tan delicado como "los chicos de la calle". Por lo que aquí vemos el primer indicio de necesidad por parte de la compañía de realizar acciones en pos de una mejora en estos aspectos.



A continuación se le preguntó a las personas entrevistadas si ¿Le gustaría que McDonald's hiciera acciones sobre este tema? dándole una opción por el sistema de multiple choice en la que habían cinco posibilidades de contestación: Me gustaría mucho, me gustaría, me da lo mismo, no me gustaría y me disgustaría. Claramente las personas son pro-ayuda a las personas sin recursos y más a los niños por lo que arrojó un resultado de un 100% en el intervalo "le gustaría mucho y los que le gustaría".

A la hora de ver que es lo que las personas le pedirían a McDonald's que hiciera las respuestas fueron de las más diversas. A continuación se enumeran algunas de esas respuestas, según el orden de importancia indicado por las personas.

- Que lo que sobre se lo den a los chicos pobres en vez de tirarlo.
- Que done alimentos a los comedores infantiles.
- Que se los invite a comer.
- Que se creen comedores para los chicos de la calle.
- Ayuda a instituciones infantiles.
- Educarlos.
- Que los emplee para limpiar mesas pagándoles con comida.
- Construir hogares.
- Construcción de escuelas y hospitales.
- Que les brinde capacitación.
- Campañas para fomentar la solidaridad.
- Que haga campañas contra las drogas.

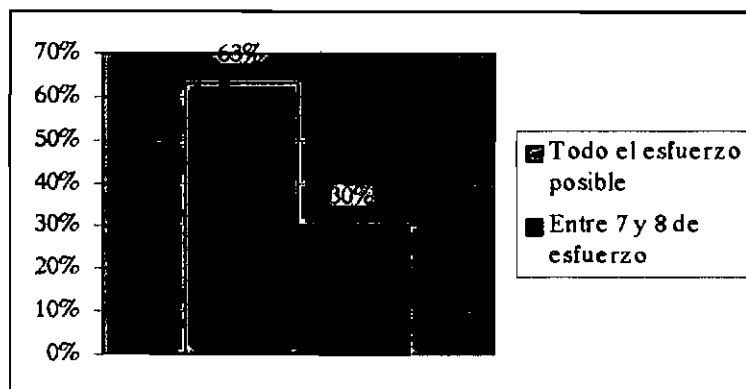
- Incentivar con su ejemplo.
- Apoyo económico a centros asistenciales.

Si bien las respuestas son de lo más variadas se puede afirmar que prácticamente de manera unánime las personas opinan que la empresa tiene los recursos y el poder para concretar todas estas acciones y para mejorar en esos aspectos, lo que da una idea de la imagen que estuvo proporcionando durante estos años a nivel nacional y mundial.

Por último se intentó determinar según la visión de las personas, qué tanto de esfuerzo debiera realizar una empresa comercial como McDonald's en la atención de los problemas sociales como por ejemplo los "chicos de la calle" y relacionarlo con el esfuerzo que perciben los mismos respecto al esfuerzo que destina McDonald's para estos temas, arrojando los siguientes resultados:

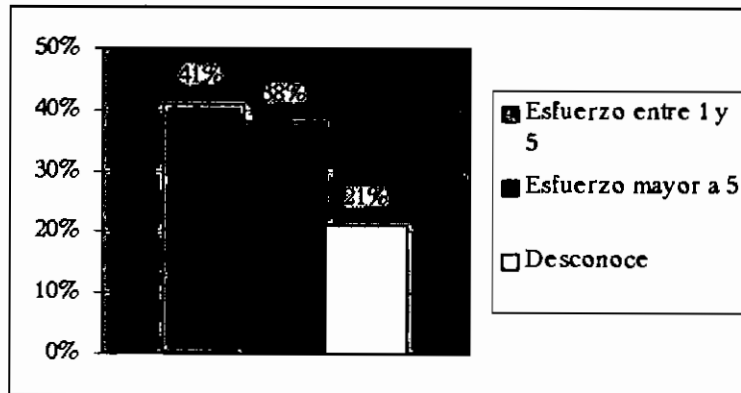
¿De acuerdo a su opinión cuánto esfuerzo debiera una empresa comercial como McDonald's destinar a este tema?

Teniendo en cuenta que se le presentó a los clientes una escala de uno a diez para que puedan indicar en ese rango cual sería el esfuerzo que debiera una empresa destinar sabiendo que, uno es nada de esfuerzo y diez todo el esfuerzo posible, se obtuvo que el 63% de los 126 encuestados indicaron que deberían realizar todo el esfuerzo posible y el resto de los encuestados opinó en un 30% que debieran hacer entre un siete y un ocho de esfuerzo lo que nos sigue indicando que son valores muy altos. Sólo el diez por ciento restante opinó que un cinco de esfuerzo es decir la mitad del esfuerzo deberían dedicar a estas actividades.



¿Podría usted calificar hoy el esfuerzo de McDonald's en esta misma escala?

A la hora de responder en particular por los esfuerzos realizados por McDonald's en estas áreas nos encontramos que un 21% desconoce los esfuerzos desarrollados por la empresa, lo que alimenta la teoría de la mala comunicación de estas acciones. El 41% contestó que el esfuerzo de McDonald's hoy en día es de entre uno y cinco puntos que sumado a lo anterior, si quisiéramos, daría un 62% de personas que desconocen o piensan que hace poco en acciones de ayuda comunitaria y en especial por los chicos de la calle. Sólo el 38% nos da un puntaje mayor al promedio, osea cinco.



Podemos afirmar que en estas dos últimas preguntas se resuelve gran parte de la investigación dado que entre lo que debiera McDonald's destinar y lo que realmente destina se haya la brecha a acortar. Evidentemente los clientes de la empresa esperan mucho más de la misma hacia estas cuestiones. Esto último se utilizará como punto para realizar las recomendaciones.

Conclusiones

La sensación de desprotección imperante en la Argentina en las personas de bajos recursos crea una necesidad que debiera el gobierno satisfacer o cubrir, aunque no lo hace, sin que otras instituciones o personas tengan que intervenir supliendo ese espacio vacante. Por esto es que la gente espera mucho más de las instituciones ante el incumplimiento de los gobiernos y de las autoridades.

Más allá de que existen personas que pueden haber vivido experiencias fuertes de vida y estén mucho más predispuestas a la ayuda comunitaria, la mayoría permanece en una situación pasiva ante esto. Entonces, este es el momento en donde entran las empresas comerciales dentro de las que se incluye a McDonald's.

La gente espera mucho más de las empresas, que buenos productos y servicios y una atención sobresaliente. Esperan que las empresas devuelvan a la comunidad parte de lo que la comunidad les dio a ellas. Por esto es que el Marketing Social se ha convertido en una pieza fundamental en las planificaciones anuales de marketing y la mayoría de las empresas se están dando cuenta que, al mediano y largo plazo es el mejor camino para mejorar la imagen y las relaciones con la comunidad.

Hoy las empresas operan en un ambiente sumamente complejo, tanto por los requerimientos que les impone la competencia de carácter global, como por la diversidad de instituciones y personas con que cotidianamente se relacionan. Estas nuevas demandas impulsan a aquellas firmas que miran más allá de lo inmediato a individualizarse, es decir, a salir del silencio del mundo comercial y expresar su misión perfilándose como ciudadanos que asumen sus responsabilidades. Desde este punto de vista estamos ante un fenómeno relativamente nuevo ya que deja de ser la empresa que simplemente hace donaciones para pasar a ser la empresa ciudadana que ve a sus relaciones con la comunidad como una actividad integrada a su actividad diaria.

Dado los resultados de la investigación realizada se puede confirmar que la gente sí denota interés en los problemas sociales y que no los toca de lejos sino que son parte de los mismos.

Evidentemente por las respuestas brindadas respecto a sí las personas percibían que McDonald's destinaba algún tipo de esfuerzo en la ayuda de los chicos de la calle, podemos confirmar que el 72% de la gente entrevistada cree que

si lo hace y que nos indica que evidentemente debe seguir por este camino hasta alcanzar los porcentajes más altos posibles, parte de la investigación se resuelve en este porcentaje ya que supera en un dos por ciento al setenta por ciento que se trataba de llegar. De lo antes expuesto se desprende que las personas quieren que McDonald's se responsabilice por los chicos de la calle como por otros temas comunitarios. Para las personas, las empresas deben hacer todo el esfuerzo posible para ayudar a los más necesitados y en especial a los niños.

El punto a destacar es que si bien las personas ven que hay un esfuerzo por parte de la empresa en este tema, en general no se sabe bien que cosas hace la misma. Por lo que se desprende que hay un problema comunicacional que responde a la política de la empresa en la Argentina que es la de no comunicar en medios estas actividades, según María José Parodi del Departamento de Comunicaciones de McDonald's Argentina.

Como se mencionó anteriormente un gran porcentaje de las personas que se desprende de la muestra realizada, pretenden que las empresas realicen un máximo de esfuerzo hacia acciones sociales en general y más aún cuando se trata de ayuda a la niñez. Esto se contrapone con lo percibido por las personas de la muestra respecto al esfuerzo realizado por McDonald's ya que piensan que no es suficiente y muchos de ellos desconocen de las acciones realizadas por la misma.

Por esto y en pos de una mejora sustancial en este aspecto para la empresa, debo recomendar el planeamiento de una estrategia de acciones comunitarias o por lo menos el ordenamiento de estas acciones sumado a una estrategia comunicacional para apoyar este tipo de actividades de ayuda y así lograr estrechar aún más los vínculos entre la empresa y los ciudadanos para poder ganar un mayor posicionamiento entre las personas que residen en la comunidad. Ya que como se ha visto se desconoce en gran medida todas las acciones realizadas por McDonald's a lo largo de estos años.

En cuanto a los chicos de la calle, aún hoy no podemos resolver cuál sería la forma de tratarlos dentro de los locales McDonald's ya que sigue siendo muy amplio el discernimiento acerca de este tema entre los clientes de McDonald's, que si bien todos desean que las empresas como McDonald's se hagan cargo de este tema, para la empresa no deja de ser complicada la situación, dado que no tiene ningún tipo de resguardo legal ante cualquiera de las situaciones que se pueden dar, por ejemplo cuando se los saca de los locales por estar pidiendo o vendiendo distintas cosas. O cuando se les da una hamburguesa se corre el riesgo del posible mal manejo de la comida por parte de los chicos de la calle por tomar uno de los

ejemplos mas simples, también podría resultar intoxicado por cualquier cosa que haya ingerido con anterioridad y pensar que fue por comer en McDonald's, con todos los inconvenientes que ello le acarrearía a la empresa. Entonces por querer hacer un bien resultaría perjudicada, más teniendo en cuenta todos los hechos sucedidos en la actualidad, en los que la empresa ha quedado expuesta de aquí al futuro.

Lamentablemente siempre estarán dos grupos entre los clientes, los que sienten que estos chicos tienen los mismos derechos que cualquier otra persona de estar en el local y los que quieren estar tranquilos sin que los molesten pidiendoles dinero. Por esto se puede afirmar que no hay una solución más que tratarlos de la mejor manera posible y darles de comer en la medida de lo posible.

ANEXOS

Anexo N°1 **Marco Legal en la Argentina**

LEY 23.592 ***DISCRIMINACION***

Art. 1 – Quien arbitrariamente impida, obstruya, restrinja o de algún modo menoscabe el pleno ejercicio sobre bases igualitarias de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución nacional, será obligado, a pedido del damnificado, a dejar sin efecto el acto discriminatorio o cesar en su realización y a reparar el daño moral y material ocasionados.

A los efectos del presente artículo se considerarán particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos.

LEY 10.903 ***MENORES. FAMILIA. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS.*** ***EXTRANJEROS.***

Art. 14 – (Según decr.- ley 5286/ 57).- Los jueces de la jurisdicción criminal y correccional de la Capital de la República y en las provincias nacionales, ante quienes comparezca una persona menor de 18 años, acusado o como víctima de un delito, deberán disponer preventivamente de ese menor si se encuentra material o moralmente abandonado o en peligro moral, entregándolo al Consejo Nacional del Menor o adoptando los otros recaudos legales en vigor. A ese efecto no regirán en los tribunales federales ordinarios de la Capital Federal y de los territorios nacionales las disposiciones legales sobre prisión preventiva, la que sólo será decretada cuando el juez lo considere necesario y se cumplirá en un establecimiento del Consejo Nacional del Menor. Podrán también dejarlos a sus padres, tutores o guardadores bajo vigilancia del Consejo Nacional del Menor.

Art. 15 – Los mismos jueces, cuando sobresean provisoria o definitivamente respecto a un menor de 18 años, o cuando lo absuelvan, o cuando resuelvan definitivamente en un proceso en que un menor de 18 años haya sido víctima de un delito, podrán disponer del menor por tiempo indeterminado y hasta los 21 años si

se hallare material o moralmente abandonado o en peligro moral, y en la misma forma establecida en el artículo anterior.

Art. 18 – Los mismos jueces, en los procesos a que se refiere el Art. 14, podrán imponer en cada caso a los padres, tutores o guardadores que aparezcan culpables de malos tratos o de negligencia grave o continuada con respecto a los menores a su cargo y que no importen delitos del derecho penal, multas hasta la suma de \$15, o arresto hasta 1 mes, o ambas penas a la vez. Estas condenas podrán suspenderse si los culpables dieran seguridad de reforma, quedando prescriptas en el plazo de 2 años si no incurrieren en hechos de la misma naturaleza.

LEY 22.278

REGIMEN PENAL DE LA MINORIDAD.

Art. 1 – (Según ley 22.803). No es punible el menor que no haya cumplido 16 años de edad. Tampoco lo es el que no haya cumplido 18 años de edad, respecto de delitos de acción privada o reprimidos con pena privativa de la libertad que no exceda de 2 años, con multa o con inhabilitación.

Si existiere imputación contra alguno de ellos la autoridad judicial lo dispondrá provisionalmente, procederá a la comprobación del delito, tomará conocimiento directo del menor, de sus padres, tutor o guardador y ordenará los informes y peritaciones conducentes al estudio de su personalidad y de las condiciones familiares y ambientales en que se encuentre.

En caso necesario pondrá el menor en lugar adecuado para su mejor estudio durante el tiempo indispensable.

Si de los estudios realizados resultare que el menor se halla abandonado, falto de asistencia, en peligro material o moral, o presenta problemas de conducta, el juez dispondrá definitivamente del mismo por auto fundado, previa audiencia de los padres, tutor o guardador.

Código Contravencional

Art. 38- “Hostigamiento o maltrato: Hostigar de modo amenazante o maltratar físicamente a otro/a, siempre que el hecho no constituya delito.

Es particularmente grave:

- a) cuando la víctima fuese persona menor de dieciocho años, mayor de setenta o con necesidades especiales;
- b) cuando se cometiere con el concurso de dos o mas personas.”

PREVENCIÓN CONTRA EL MALTRATO DE NIÑOS Y ADOLESCENTES Y LA VIOLENCIA FAMILIAR

Dispónese la realización de una campaña oficial dedicada a la información específica sobre los medios y procedimientos disponibles para denunciar tales hechos.

LEY 25.072

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc.. sancionan con fuerza de Ley:

Art. 1° - Dispónese la realización de una campaña oficial, dedicada a la información contra el maltrato de niños y adolescentes y la violencia familiar, con el asesoramiento del Consejo Nacional del Menor y la Familia. La misma consistirá en la emisión de cortos publicitarios de una duración mínima de 15 segundos, emitidos 10 veces por día, con mayor frecuencia en los horarios de mayor audiencia.

Art. 2° - La campaña dispuesta en el artículo precedente será transmitida obligatoriamente a través del Servicio Oficial de Radiodifusión y deberá informar específicamente sobre los medios y procedimientos disponibles para denunciar los hechos enunciados en el artículo 1°, con la intervención de Comité Federal de Radiodifusión, según lo estipulan los artículos 92 y 95 del Título IX de la ley 22.285.

Art. 3° - Los fondos que requieran la aplicación de la presente ley se imputarán a la partida de Rentas Generales del Presupuesto General para la Administración Pública, hasta tanto se incluya una partida específica en la próxima ley de presupuesto.

Art. 4° - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Anexo N°2

Convención Internacional sobre los Derechos del Niño en el contexto latinoamericano⁸

La *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*⁹ fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, luego de casi una década de debates acerca de su alcance y contenidos¹⁰. Su ratificación por veinte países -el número requerido por el instrumento para su entrada en vigencia¹¹- ocurrió menos de un año después. En septiembre de 1990, delegados de 159 países asistieron a la Cumbre Mundial en Favor de la Infancia que tuvo lugar en la oficina de las Naciones Unidas en Nueva York. En esa oportunidad aprobaron un Plan de Acción en el que se afirmó que las aspiraciones de la comunidad internacional respecto del bienestar de los niños estaban reflejadas de manera acabada en la

*Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*¹². A la fecha, ciento ochenta y seis países la han ratificado.

⁸ Preparado por la Dra. Mary Beloff para la conferencia dictada en la Primera reunión del Foro de Legisladores Provinciales por los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, Salta, marzo de 1998.

⁹ Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Nueva York el 20 de noviembre de 1989, sancionada por el Congreso de la Nación como ley 23.849 el 27 de septiembre de 1990 y promulgada de hecho el 16 de octubre de 1990.

¹⁰ La *Convención* no constituye el primer instrumento internacional que proclama o afirma derechos de los niños. El *status* y el tratamiento de los niños han sido por largo tiempo asuntos considerados del mayor interés por parte de la comunidad internacional. Así, la Declaración de Génova de los Derechos del Niño, que fue adoptada por la Liga de Naciones en 1924, fue el primer instrumento internacional importante en recoger esa idea. Luego, en 1959, las Naciones Unidas adoptaron la Declaración de los Derechos del Niño. También adoptaron, junto con otras organizaciones internacionales regionales o globales, muchos otros instrumentos específicos para la infancia o instrumentos generales de derechos humanos que específicamente reconocen los derechos del niño.

¹¹ Art. 49 de la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*.

¹² Cfr. UNGA, 1990a:8.

La Convención resulta entonces el marco mínimo de reconocimiento y respeto a los derechos de los niños en el que deben inscribirse las prácticas y las políticas de los países que la han ratificado. Ello sin perjuicio de que la adecuación de las legislaciones internas de los Estados Parte a la Convención deberá tener en cuenta aspectos culturales propios.

Sobre la *Convención* se ha afirmado: "Resulta paradójico, y es de esperar que positivamente premonitorio, que en el contexto de la 'década perdida', la comunidad internacional haya sido capaz de superar innumerables conflictos de naturaleza diversa, para construir una Carta Magna de los derechos de la infancia. Un instrumento que resulta imprescindible situar y que no constituye, ni retórica hueca, ni una vara mágica para enfrentar graves problemas estructurales."¹³

En términos generales, es posible sostener que ningún otro instrumento internacional específico de protección de derechos humanos ha tenido la aceptación y el consenso generados por la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*¹⁴. La razón que explica tal generalizada aceptación se encuentra en el hecho de que prácticamente en todo el mundo los niños¹⁵ son considerados las personas más vulnerables en relación con violaciones a los derechos humanos y que requieren protección específica.

En muchos países de América Latina la incorporación de la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño* a los sistemas jurídicos nacionales ha tenido lugar en contextos de transición o consolidación democráticas. Así, la discusión sobre las formas de entender y tratar con la infancia, tradicionalmente encaradas desde perspectivas asistencialistas y tutelares, ha cedido frente a una discusión en términos de ciudadanía y de derechos para los más chicos.

Es indudable que en prácticamente todos los países se han producido cambios importantes en la manera de concebir los derechos de las personas

¹³ Cfr. Presentación del libro de AAVV, *Ser niño en América Latina. De las necesidades a los derechos*, Buenos Aires, Unicri-Galema, 1991, p. 7.

¹⁴ Cfr. Le Blanc, Lawrence J., *The Convention on the Rights of the Child. United Nations Lawmaking on Human Rights*, University of Nebraska Press, Lincoln, 1995, pp. 11 y ss.

¹⁵ La *Convención* considera niño a todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de las leyes internas del Estado, haya alcanzado antes la mayoría de edad (Cfr. art. 1 de la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*). La Argentina declaró en la ley 23.849 aprobatoria del tratado en relación al art. 1 que este debía ser interpretado en el sentido que se entiende por niño a todo ser humano desde el momento de su concepción y hasta los 18 años de edad.

menores de edad. Tal transformación se conoce como la sustitución de la “doctrina de la situación irregular” por la “doctrina de la protección integral”, que en otros términos significa pasar de una concepción de los “menores” -una parte del universo de la infancia- como objetos de tutela y protección segregativa, a considerar a niños y jóvenes como sujetos plenos de derecho¹⁶.

Sin embargo, en términos concretos de reconocimiento y goce de esos derechos es posible relativizar el impacto real de la ratificación de la *Convención* en el contexto latinoamericano. Si se analiza el proceso que han seguido los países de América Latina luego de ratificar la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño* se observa, por un lado, y en relación al poder judicial, que pese a la manifiesta contradicción de las leyes de menores sancionadas con anterioridad a la ratificación de la Convención Internacional -y aún después- con las Constituciones nacionales y con otros instrumentos internacionales de protección de derechos humanos (Convención Americana sobre Derechos Humanos conocida como Pacto de San José de Costa Rica, Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos, Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Convención por la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, entre otros)¹⁷, ningún tribunal ha declarado la inconstitucionalidad de esas leyes¹⁸. En este sentido, el proceso de reconocimiento de derechos a los niños en el contexto latinoamericano se diferencia sustancialmente del proceso desarrollado en los Estados Unidos, donde la Corte Suprema disparó el proceso de reformas con el fallo *Gault* en 1967¹⁹.

Por otro lado, en relación a los poderes Ejecutivo y Legislativo, los países latinoamericanos han seguido un proceso que puede ser caracterizado como

¹⁶ Sobre la distinción entre “menores” y niños ver Beloff, Mary, “No hay menores de la calle”, en: Revista *No hay derecho*, Buenos Aires, núm. 6, junio de 1992.

¹⁷ En ese sentido, ver la investigación coordinada por Emilio García Méndez y Elías Carranza, *Del revés al derecho. La condición jurídica de la infancia en América Latina. Bases para una reforma legislativa*, Buenos Aires, Galerna, 1992.

¹⁸ La no aplicación de instrumentos internacionales de derechos humanos por parte de tribunales locales con el argumento de su programaticidad no es poco frecuente en los tribunales latinoamericanos, y no es privativa de los instrumentos relacionados con los derechos de los niños y adolescentes.

¹⁹ Cfr. *In re Gault*, 387 U.S. 1 (1967).

de triple vía²⁰. En algunos países la ratificación de la *Convención Internacional* no ha producido impacto alguno o, en todo caso, ha tenido un impacto político superficial o un impacto retórico. En otros países, se ha llevado a cabo una adecuación meramente formal o eufemística de las normas de derecho interno al instrumento internacional. Finalmente, otros países han realizado -o se encuentran en proceso de realizar- una adecuación sustancial de su orden jurídico interno al instrumento internacional.

Ese proceso revela al mismo tiempo otra tendencia que, en general, aparece en el último nivel, es decir, en el de la adecuación sustancial. Diferentes razones (muchas relacionadas con la coyuntura) hacen que algunos países opten por aprobar un Código integral y que otros opten por el dictado de leyes específicas.

Los primeros sancionan Códigos o leyes integrales que regulan sobre todos los derechos reconocidos por la *Convención Internacional*, distinguiendo los aspectos relacionados con las políticas públicas de aquellos relacionados con la intervención judicial (aspectos del derecho de familia, infractores de la ley penal). Aún más, muchas veces estos Códigos o leyes integrales contienen también dispositivos para dar lugar a la necesaria reforma institucional que una ley basada en la protección integral de derechos necesariamente implica. Como es evidente, el dictado de una ley o Código con estas características requiere un detallado estudio y articulación con todas las normas vigentes que tratan de una manera u otra la materia (por ejemplo, el Código Civil o el Código de Trabajo, los Decretos de creación y funcionamiento de los organismos de la administración, etc.). Los segundos han optado por dictar leyes específicas en el marco de la Convención Internacional: Leyes o Códigos de Familia o de algún tema específico (adopción, violencia, identidad, etc.), leyes sobre la responsabilidad penal de los adolescentes o sobre un tema en particular (por ejemplo, ejecución de las sanciones penales juveniles), y leyes de organización o re-organización institucional. Estas adecuaciones sólo lo son respecto de algunos artículos de la Convención (por ejemplo, si se trata del régimen para infractores de la ley penal, se trataría de los

²⁰ Cfr. UNICEF/TACRO, *Informe Final. Reunión de Puntos Focales. Área Derechos del Niño*, Paipa, Colombia, 6 al 9 de diciembre de 1993, p. 16.

artículos 37 y 40 del mencionado instrumento internacional); por eso un país que sólo dicta una ley específica no está cumpliendo a cabalidad el compromiso asumido al ratificar la *Convención Internacional* en el sentido de adoptar las medidas legislativas, administrativas o de otra índole (art. 4) necesarias para hacer efectivos todos los derechos allí reconocidos.

Se verifica en ambos casos, tanto el del dictado de leyes específicas cuanto el del dictado de Códigos integrales, cuando no ha existido un profundo proceso de discusión y acuerdos básicos sobre el modo de hacer efectiva en el país la protección integral de derechos, que aparecen secciones en los Códigos o algunas leyes que representan una adecuación sustancial de la *Convención Internacional*, en tanto que otras secciones o leyes sólo son una adecuación eufemística o, peor aún, que dejan intactos dispositivos del sistema anterior.

2. El sistema que se trata de superar con la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*: la “situación irregular”

En términos teóricos, se ha sostenido que las leyes que regulaban la situación de la infancia y la juventud con anterioridad a la *Convención Internacional* pertenecen a lo que se ha dado en llamar la “doctrina de la situación irregular”. Estas leyes conciben a los niños y a los jóvenes como objetos de protección a partir de una definición negativa de estos actores sociales, en palabras de Antonio Carlos Gomes da Costa, una definición basada en lo que no saben, no tienen o no son capaces.

En líneas generales, el sistema de la situación irregular puede ser caracterizado mediante las siguientes nociones:

La primera es que refleja criterios criminológicos propios del positivismo de fines del siglo pasado y principios de éste. De esa concepción positivista se deriva un sistema de justicia de menores que justifica las reacciones estatales coactivas frente a infractores (o “potenciales infractores”) de la ley penal a partir de las ideas del tratamiento, la resocialización -o neutralización en su caso- y, finalmente, de la defensa de la sociedad frente a los peligrosos. Desde la perspectiva de las teorías del castigo, tal justificación ha sido llamada prevención especial y dio paso al reemplazo de las penas por medidas de seguridad, terapéuticas o tutelares respecto de estos “menores en situación irregular” o en “estado de abandono, riesgo o peligro moral o material”, o en las igualmente vagas -no obstante ser más

modernas- categorías de “menores en circunstancias especialmente difíciles” o “en situación de disfunción familiar”.

El segundo rasgo característico de la situación irregular es el argumento de la tutela. Mediante este argumento fue posible obviar dos cuestiones centrales en materia político-criminal. En primer lugar, el hecho de que todos los derechos fundamentales de los que gozan los adultos no fueran reconocidos a los niños y a los jóvenes. En segundo lugar, el hecho de que las consecuencias reales de esa forma de concebir y tratar a la infancia y la juventud sólo reprodujera y ampliara la violencia y marginalidad que se pretendía evitar con la intervención “protectora” del Estado²¹.

Estas características de las leyes de la situación irregular explican y justifican la abolición del principio de legalidad, principio fundamental del derecho penal de un Estado de Derecho. El desconocimiento de este principio permite que las leyes contemplen el mismo tratamiento tanto para niños y jóvenes que cometen delitos cuanto para aquellos que se encuentran en situación de amenaza o vulneración de sus derechos fundamentales (a la familia, a la alimentación, a la salud, a la educación, al esparcimiento, a la vestimenta, a la capacitación profesional, entre otros). Además posibilita que las reacciones estatales sean siempre por tiempo indeterminado y sólo limitadas, en todo caso, por la mayoría de edad, oportunidad en la que cesa la disposición judicial sobre el menor en “situación irregular”.

El tercer rasgo característico de estas leyes es la singular función atribuida al juez de menores, quien deja de cumplir funciones de naturaleza jurisdiccional para cumplir funciones más

²¹ Cfr. Platt, Anthony, *The Child Savers. The Invention of Delinquency*, Chicago, The University of Chicago Press, 1969. Hay traducción al español de la segunda edición en inglés ampliada de Félix Blanco, *Los “Salvadores del Niño” o la invención de la delincuencia*, México, Editorial Siglo XXI, 1982; Allen, Francis, *The Borderland of Criminal Justice*, Chicago, The University of Chicago Press, 1964.

propias de las políticas sociales, por decirlo de alguna manera. En este sentido, es importante recordar que el mayor porcentaje del trabajo de los juzgados de menores que funcionan según las previsiones de las leyes de la situación irregular es de naturaleza tutelar o asistencial.

Esta función del juez de menores y, en general, la lógica de la situación irregular tuvo gran acogida en América Latina y se articuló perfectamente con los sistemas procesales inquisitivos de la región. Más aún, sistemas inquisitivos y sistemas de menores basados en el sistema de la situación irregular se han alimentado recíprocamente en América Latina en los últimos ochenta años. La concepción de un otro como objeto o como súbdito pero no como sujeto con derechos (menor o imputado), la oficiosidad en la actuación judicial, el secreto y el expediente escrito, la concentración de todas las funciones en una sola persona (juez-padre-acusador-decisor-defensor), cuestiones morales y religiosas fundamentando las decisiones penales, la privación de libertad como regla (internamiento o prisión preventiva), en suma, la violación de todas las garantías individuales son características compartidas tanto por el procedimiento inquisitivo cuanto por el procedimiento previsto por las leyes de la situación irregular. Por esas razones ambos sistemas son de difícil -si no imposible- compatibilización, desde el punto de vista jurídico, con el Estado de Derecho.

Si se hiciera una lista de los aspectos que caracterizan a una ley de la situación irregular habría que incluir necesariamente los siguientes indicadores:

- ◆ Los niños y jóvenes aparecen como objetos de protección, no son reconocidos como sujetos de derecho sino como incapaces que requieren un abordaje especial. Por eso las leyes no son para toda la infancia y la adolescencia sino sólo para una parte del universo de la infancia y la adolescencia, son para los “menores”.
- ◆ Se utilizan categorías vagas, ambiguas, de difícil aprehensión desde la perspectiva del derecho, tales como “menores en situación de riesgo o peligro moral o material”, o “en situación de riesgo” o “en circunstancias especialmente difíciles” o similares²², que son las que habilitan el ingreso

²² Sobre este punto es interesante señalar que las leyes de la situación irregular no solo emplean estas categorías vagas sino que, en muchos casos, luego de una larga enumeración de supuestos que comprendería la definición en análisis, se agrega una cláusula que establece que se encuentra en esa situación todo menor que se encuentre en un estado o condición análoga a las anteriores, con lo que la categoría queda definitivamente abierta y por lo tanto con la posibilidad de ser definida según los parámetros del juez de que se trate.

discrecional de los “menores” al sistema de justicia especializado.

- ◆ En este sistema, es el “menor” quien está en situación irregular; son sus condiciones personales, familiares y sociales las que lo convierten en un “menor en situación irregular” y por eso es objeto de intervenciones estatales coactivas tanto él como su familia.
- ◆ A partir de esa concepción, existe una división entre aquellos que serán atravesados por el dispositivo legal/tutelar, que generalmente coinciden con los que están fuera del circuito familia-escuela (los “menores”), y los niños y jóvenes, sobre quienes este tipo de leyes -como se señaló- no aplica. Un ejemplo de este punto es que frente a un mismo problema de la familia, un grupo de personas (los “menores”) son intervenidos por la justicia de menores, en tanto que otro grupo, probablemente, si hay intervención judicial, será intervenido por la justicia de familia²³.
- ◆ También aparece que la protección es de los “menores” en sí mismos, de la persona de los menores, de ahí la idea de que son “objetos de protección”.
- ◆ Por eso, esa protección frecuentemente viola o restringe derechos, porque no está pensada desde la perspectiva de los derechos.
- ◆ Aparece también la idea de la incapacidad.
- ◆ Vinculada con ésta última, entonces, la opinión del niño es irrelevante.
- ◆ En la misma lógica, se afecta la función jurisdiccional, ya que el juez de menores debe ocuparse no solo de las cuestiones típicamente “judiciales” sino también de suplir las deficiencias de la falta de políticas sociales adecuadas. Por eso se espera que el juez actúe como un “buen padre de familia” en su misión de encargado del “patronato” del Estado sobre estos “menores en situación de riesgo o peligro moral o material”. De ahí que el juez no esté limitado por la ley y tenga facultades omnímodas de disposición

²³ Esto no significa que en muchos casos la justicia de familia no opere en el marco de las leyes de la situación irregular y de un modo similar al del juzgado de menores.

e intervención sobre la familia y el niño.

- ◆ Todo está centralizado.
- ◆ Así queda definitivamente confundido todo lo relacionado con los niños y jóvenes que cometen delitos con cuestiones relacionadas con las políticas sociales y la asistencia, es lo que se conoce como “secuestro y judicialización de los problemas sociales”.
- ◆ De este modo es que también se instala la categoría del “menor abandonado/delincuente” y se “inventa” la delincuencia juvenil. Se relaciona este punto con la “profecía autocumplida”: si se trata a una persona como delincuente aun cuando no haya cometido delito es probable que exitosamente se le pegue esa etiqueta de “desviado” y que, en el futuro, efectivamente lleve a cabo conductas criminales.
- ◆ Como consecuencia de todo lo explicado, se desconocen todas las garantías individuales reconocidas por los diferentes sistemas jurídicos de los Estados de Derecho a todas las personas (no sólo a las personas adultas).
- ◆ Principalmente, la medida por excelencia que adoptan los juzgados -tanto para infractores de la ley penal, cuanto para víctimas o para los “protegidos”- es la privación de la libertad. Todas las medidas se adoptan por tiempo indeterminado.
- ◆ Se consideran a los niños y jóvenes imputados de delitos como inimputables, lo que entre otras cosas implica que no se les hará un proceso con todas las garantías que tienen los adultos, y que la decisión de privarlos de libertad o de adoptar cualquier otra medida no dependerá necesariamente del hecho cometido sino, precisamente, de que el niño o joven se encuentre en “estado de riesgo”.

El sistema de la situación irregular entró en crisis en la década del '60 en los Estados Unidos²⁴ y en la década de los '80 a nivel de la comunidad internacional. Con la aprobación de la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño* en 1989, se cerró el ciclo iniciado casi un siglo atrás con el movimiento de los "Salvadores del Niño" que concebía la protección en términos segregativos, y se inauguró la etapa de la protección integral de los derechos de la infancia.

3. El sistema que se debe implementar a partir de la *Convención Internacional*: la protección integral de derechos

El sistema de la protección integral de derechos de los niños surge de la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*, de instrumentos específicos regionales y universales de protección de derechos humanos y de otros instrumentos internacionales que, sin tener la fuerza vinculante que tienen para el Estado los tratados, representan la expresión de acuerdos e intenciones de la comunidad internacional en esta materia y, por lo tanto, son aplicables en la interpretación de los tratados y en el diseño de las políticas de los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas -y devienen obligatorios en la medida en que se conviertan en costumbre internacional-. Estos instrumentos son:

- *Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores*, conocidas como Reglas de Beijing²⁵ aprobadas por la Asamblea General cuatro años antes de la aprobación de la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*.
- *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*²⁶.

²⁴ Es importante recordar aquí que la categorización de estos modelos o sistemas como de la situación irregular y de la protección integral ha sido producto de elaboraciones teóricas latinoamericanas posteriores a la ratificación de la Convención Internacional, y no aparece en el ámbito europeo o norteamericano. En particular sobre situación irregular y protección integral ver GARCÍA MENDEZ, Emilio, *Derecho de la Infancia-Adolescencia en América Latina: De la situación irregular a la protección integral*, Forum Pacis, Ibagué (Tolima), 2da. ed., 1997.

²⁵ Resolución 40/33 de la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobada el 29 de noviembre de 1985.

²⁶ Resolución 45/113 de la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobada el 14 de diciembre de 1990.

- *Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil, conocidas como Directrices de Riadh*²⁷.

No es posible dar una definición acabada de protección integral de los derechos de los niños. De hecho, la falta de claridad respecto de qué significa protección integral permite todavía hoy a algunos funcionarios defender las leyes de la situación irregular como modelos de protección integral de la infancia. Sin embargo, sí es posible afirmar que protección integral es protección de derechos. En ese sentido, el cambio con la doctrina de la situación irregular es absoluto e impide considerar a cualquier ley basada en esos principios como una ley de protección integral.

Se advierte entonces que protección integral como protección de derechos es una noción abierta, en permanente búsqueda de nuevos y mejores estándares. Por tal motivo, no es posible cerrar el paquete de instrumentos internacionales de los que surge la protección integral con los instrumentos internacionales específicamente orientados al tema infancia. Deben pues considerarse incluidos todos los instrumentos internacionales de protección de derechos humanos suscriptos por el país y que forman parte de la Constitución Nacional a partir de la reforma del año 1994 que sean aplicables.

²⁷ Resolución 45/112 aprobada por la Asamblea General sobre la base del informe de la Tercera Comisión A/45/756 en el Cuadragésimo Quinto Período de Sesiones el 14 de diciembre de 1990.

Obsérvese por ejemplo que la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño* no preve un órgano supranacional de carácter jurisdiccional encargado de aplicar el instrumento. Sólo crea un Comité de los Derechos del Niño que tiene la función de examinar los progresos realizados por los Estados Parte en el cumplimiento de la *Convención*²⁸. A tal fin los Estados Parte deberán presentar cada cinco años -y por primera vez en el plazo de dos años a partir de la fecha en la que para cada Estado Parte la Convención haya entrado en vigor- al Comité informes sobre las medidas que hayan adoptado para hacer efectivos los derechos reconocidos por la Convención y sobre el progreso que hayan realizado en cuanto al goce de esos derechos, cada cinco años²⁹. Por su parte, la Convención Americana sobre Derechos Humanos organiza el sistema americano de protección de derechos humanos a través de dos instituciones supranacionales: la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. De este modo, es posible afirmar que la Convención Americana permite completar la noción de protección integral ya que avanza sobre la protección de los derechos humanos de los niños asegurándoles un estándar mejor de reconocimiento y ejercicio de sus derechos que el previsto por la Convención Internacional. Básicamente, el cambio de sistema se ve reflejado en las nuevas legislaciones de los países que han adecuado de manera sustancial su ordenamiento jurídico a la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*. En términos generales es posible afirmar que una ley se encuentra en un marco de protección integral de derechos de los niños cuando aparecen las características que se mencionan a continuación.

- ◆ Se definen los derechos de los niños y se establece que en caso de que alguno de esos derechos se encuentre amenazado o violado, es deber de la familia, de la comunidad y/o del Estado restablecer el ejercicio concreto del derecho afectado a través de mecanismos y procedimientos efectivos y eficaces tanto administrativos cuanto judiciales, si así correspondiere.
- ◆ Por eso desaparecen las vagas y antijurídicas categorías de “riesgo” “peligro

²⁸ Cfr. art. 43.1 de la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*.

²⁹ Cfr. art. 44.1 de la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*.

- moral o material”, “circunstancias especialmente difíciles”, “situación irregular”, etcétera.
- ◆ Se establece, en todo caso, que quien se encuentra en “situación irregular” cuando el derecho de un niño o adolescente se encuentra amenazado o violado, es alguien o alguna institución del mundo adulto (familia, comunidad o Estado).
 - ◆ Se distinguen claramente las competencias de las políticas sociales de la cuestión penal, planteando la defensa y el reconocimiento de los derechos de los niños y los jóvenes como una cuestión que depende de un adecuado desarrollo de las políticas sociales.
 - ◆ Las políticas se caracterizan por estar diseñadas e implementadas por la sociedad civil y el Estado, por estar descentralizadas y focalizadas en los municipios.
 - ◆ Se abandona la noción de menores como sujetos definidos de manera negativa, por lo que no tienen, no saben o no son capaces, y pasan a ser definidos de manera afirmativa, como sujetos plenos de derecho.
 - ◆ Se desjudicializan cuestiones relativas a la falta o carencia de recursos materiales, supuesto que en el sistema anterior habilitaba la intervención de la jurisdicción especializada.
 - ◆ La protección es de los derechos del niño y/o el adolescente. No se trata como en el modelo anterior de proteger a la persona del niño o adolescente, del “menor”, sino de garantizar los derechos de todos los niños y adolescentes.
 - ◆ Por lo tanto, esa protección reconoce y promueve derechos, no los viola ni restringe.
 - ◆ También por ese motivo la protección no puede significar intervención estatal coactiva.
 - ◆ De la idea de universalidad de los derechos, se desprende que estas leyes son

para toda la infancia y adolescencia, no para una parte. Por eso se dice que con estas leyes se recupera la universalidad de la categoría infancia, perdida con las primeras leyes para “menores”.

- ◆ Ya no se trata de incapaces, medias-personas o personas incompletas, sino de personas completas cuya única particularidad es que están creciendo. Por eso se les reconocen todos los derechos que tienen todas las personas, más un *plus* de derechos específicos precisamente por reconocerse el hecho de que están creciendo.
- ◆ De ahí que de todos los derechos, uno que estructura la lógica de la protección integral sea el derecho del niño a ser oído y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta³⁰.
- ◆ Se jerarquiza la función del juez en tanto éste debe ocuparse de cuestiones de naturaleza jurisdiccional, sean de derecho público (penal) o privado (familia).
- ◆ El juez, como cualquier juez, está limitado en su intervención por las garantías.
- ◆ En cuanto a la política criminal, se reconocen a los niños todas las garantías que le corresponden a los adultos en los juicios criminales según las

³⁰ Sobre este tema ver Baratta, Alessandro, *Infancia y Democracia*, en Garcia Méndez, Emilio y Beloff, Mary Ana, *Infancia, Ley y Democracia en América Latina. Análisis crítico del panorama legislativo en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (1990-1998)*, Bogotá, Temis/Depalma, 1998.

constituciones nacionales y los instrumentos internacionales pertinentes, más garantías específicas. La principal, en relación con los adolescentes, es la de ser juzgado por tribunales específicos con procedimientos específicos, y la de que la responsabilidad del adolescente por el acto cometido se exprese en consecuencias jurídicas absolutamente diferentes de las que se aplican en el sistema de adultos. Este reconocimiento de garantías es independiente del hecho de sostener que los niños y jóvenes son inimputables, como es el caso, por ejemplo, del Estatuto del Niño y del Adolescente de Brasil.

- ◆ Se establece como consecuencia jurídica de la comisión de un delito por parte de un joven un catálogo de medidas, en el que lo alternativo, excepcional, ultima ratio y por tiempo breve es la privación de libertad. Estas medidas se extienden desde la advertencia y la amonestación hasta los regímenes de semilibertad o privación de la libertad en institución especializada. Deben dictarse por tiempo determinado.
- ◆ Se determina que la privación de libertad será una medida de último recurso, que deberá aplicarse por el tiempo más breve que proceda y, en todos los casos, por tiempo determinado como consecuencia de la comisión de un delito grave³¹.

¿COMO ES UNA LEY DE LA SITUACION IRREGULAR?	¿COMO ES UNA LEY DE LA PROTECCION INTEGRAL?
· “menores”	· niños y jóvenes

³¹ Los delitos graves deben estar taxativamente mencionados en la ley a fin de evitar interpretaciones de la palabra “grave” que afecten el principio de excepcionalidad, como sucede en algunos países.

· objetos de protección	· sujetos de derecho
· protección de “menores”	· protección de derechos
· protección que viola o restringe derechos	· protección que reconoce y promueve derechos
· infancia dividida	· infancia integrada
· incapaces	· personas en desarrollo
· no importa la opinión del niño	· es central la opinión del niño
· “situación de riesgo o peligro moral o material” o “situación irregular”	· derechos amenazados o violados
· “menor en situación irregular”	· adultos, instituciones y servicios en situación irregular
· centralización	· descentralización
· juez ejecutando política social / asistencia	· juez en actividad jurisdiccional
· juez como “buen padre de familia”	· juez técnico
· juez con facultades omnímodas	· juez limitado por garantías
· lo asistencial confundido con lo penal	· lo asistencial separado de lo penal
· “menor abandonado /	· desaparece ese determinismo

delincuente”	
· se desconocen todas las garantías	· se reconocen todas las garantías
· imputados de delitos como inimputables	· responsabilidad penal juvenil
· derecho penal de autor	· derecho penal de acto
· privación de libertad como regla	· privación de libertad como excepción y sólo para infractores / otras sanciones
· medidas por tiempo indeterminado	· medidas por tiempo determinado

4. Tendencias que se advierten a nivel nacional

Como se ha señalado más arriba, los tribunales en América Latina en general y en Argentina en particular no han declarado la inconstitucionalidad de las leyes basadas en la doctrina de la situación irregular. Tampoco han aplicado -salvo escasísimas y valiosas excepciones- directamente la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño* a los casos sometidos a su conocimiento. El argumento con el que durante años los jueces de menores han respondido a la pregunta respecto de por qué no aplican la *Convención* es que el instrumento internacional contiene normas programáticas que hacen necesaria entonces una reforma legislativa que operativice los derechos allí contenidos. Este argumento evidentemente no avanza en la doctrina sentada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el fallo Ekmekdjian contra Sofovich en cuanto la Corte sostuvo que cuando se ratifica un tratado existe una obligación internacional de que todos los órganos del Estado, sean administrativos o jurisdiccionales, apliquen ese

tratado a los supuestos por éste abordados siempre que el tratado contenga descripciones lo suficientemente concretas de esos supuestos de hecho que hagan posible su aplicación inmediata³².

La *Convención Internacional* tiene desde la reforma del año 1994 jerarquía constitucional por imperio del art. 75 inc. 22 de la Constitución. Ello significa que comparte con la Constitución su supremacía y que, por lo tanto, se sitúa en el vértice de nuestro ordenamiento jurídico. Ello implica, también, que leyes, decretos, y reglamentos del Poder Ejecutivo, resoluciones administrativas, actos administrativos de alcance individual, y sentencias, deben aplicarla en un doble sentido, no sólo no contradiciéndose con las normas de la Convención sino en sentido positivo, adecuándose a lo prescripto por el tratado de modo que el tratado se desarrolle a través de esos dispositivos³³.

En este sentido se ha señalado que "... a los tratados internacionales -mucho más cuando, como es el caso de la *Convención sobre Derechos del Niño*-, tienen jerarquía constitucional- hay que adjudicarles lo que se da en denominar "fuerza normativa". Quiere decir que son normas jurídicas, que tienen aplicabilidad directa y que, para que esa fuerza normativa desemboque en la eficacia de la dimensión sociológica del mundo jurídico, es menester que cuenten con un mecanismo garantista. Siendo así, reaparece el sistema judicial de control para descalificar las transgresiones, para superar las omisiones en el cumplimiento (que también son transgresoras e inconstitucionales), para desarrollar la interpretación, etcétera."³⁴

Desde el punto de vista legislativo, el impacto de la Convención debe analizarse de modo diferente si se trata del nivel nacional o del nivel provincial. A nivel nacional es posible afirmar que la ratificación y posterior aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño sólo ha tenido un impacto retórico o político. Ciertamente, como se menciona más adelante, a todo nivel se advierte que el discurso de la protección integral ha permeado a los actores, las prácticas y las instituciones. Sin embargo, no se advierte que ese discurso haya provocado un cambio en la realidad de esos actores, prácticas o instituciones.

³² Cfr. La Ley, 1992-C:547.

³³ Cfr. Bidart Campos, Germán, *Constitución ...*, op. cit., p. 35.

³⁴ Cfr. Bidart Campos, Germán, "Constitución, Tratados y Normas Infraconstitucionales en relación con la Convención sobre los Derechos del Niño", en: *El Derecho y los Chicos*, María del Carmen Bianchi (compiladora), Buenos Aires, Espacio, 1995, p. 37.

A nivel provincial, sólo dos provincias, Mendoza y Chubut, han reformado sus leyes de protección a la infancia y la juventud con mayor o menor acercamiento a lo prescripto por la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

En otras palabras, lo que se advierte en la Argentina es una importante discusión y avances concretos en los estados provinciales sin un correlato similar a nivel nacional. Esto genera varios problemas por las características del sistema federal argentino.

Por un lado, tradicionalmente, los temas de protección a la infancia, pensados desde la perspectiva del asistencialismo y la tutela, aparecían -aunque no de un modo explícito- como temas competencia de las provincias. De ahí que las provincias activaran el proceso de reforma aprobando leyes de protección a la infancia con posterioridad a la incorporación de la Convención al ordenamiento jurídico interno. Por otro lado, la Convención transforma la idea de protección en términos de garantías y derechos, no más de asistencialismo o tutela. Ahora, curiosamente, a partir de la ratificación de la Convención Internacional y de su incorporación expresa a la norma constitucional, los derechos de los niños, todos ellos, constituyen derechos fundamentales y, como tales, pueden y deben ser materia de regulación por parte del gobierno federal.

Además, las provincias están limitadas en muchos aspectos (Código Civil, Régimen Penal de la Minoridad, etc.) respecto de los avances que pueden incorporar en sus leyes en razón de estar intacto el sistema de la situación irregular en las leyes nacionales. Las provincias han resuelto estos temas de modos ingeniosos y respetuosos de las garantías en leyes y en proyectos, no obstante el problema sigue sin ser resuelto de raíz.

Por otra parte, es importante señalar -por la cuestión de la instalación de la protección integral solamente a nivel discursivo- que en cualquier área relacionada con los derechos del niño, la falta de claridad respecto de qué es lo que se entiende por interés superior o por sujeto de derecho plantea en muchos casos la discusión en términos del viejo sistema de la situación irregular. Esa circunstancia explica que se sigan aprobando leyes en diversos países de América Latina a fin de dar cumplimiento al artículo 4 de la Convención Internacional que repiten un diseño y una concepción de la infancia propia del modelo anterior -lo que se llamó más arriba adecuación eufemística-.

Del análisis de diferentes iniciativas y proyectos que han circulado en los últimos años tanto a nivel provincial como nacional, es posible verificar algunas

tendencias que dificultan una real implementación de la protección integral de derechos en los textos legales provinciales o nacionales.

El primer comentario en este sentido es que cuando se encuentra una ley pretendidamente elaborada con el propósito de dar cumplimiento y hacer efectivos los derechos contenidos en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y otros instrumentos específicos pertinentes, habría que verificar si contiene o no los indicadores de la protección integral analizados más arriba.

Superado ese paso es que se advierten las tendencias que se mencionan a continuación:

En primer lugar, se observa que la reforma legal ha tenido lugar en algunas provincias y en algunos temas a nivel nacional, pero esa reforma no se ha expresado en una consecuente y necesaria reforma institucional y reforma de los servicios. Este tema es particularmente importante, ya que en las nuevas leyes de protección, no solo en el país sino a nivel latinoamericano, se evidencia una carencia notable también desde el punto de vista del propio texto legal, en contener dispositivos eficaces de garantía de los derechos.

En otras palabras, las leyes establecen la desjudicialización de los problemas sociales y de protección, pero no contienen pautas (o las contienen mínimamente), lineamientos, circuitos, que orienten el modo en el que se va a llevar a cabo esa desjudicialización y el nuevo modo de abordar la protección desde una perspectiva comunitaria, descentralizada, y respetuosa de los derechos. ✓ Otra tendencia que se advierte es la de la fragmentación de las leyes. Tanto a nivel provincial como nacional se proyectan y a veces aprueban leyes sobre diferentes temas que directa o indirectamente se relacionan con los derechos de los niños y los adolescentes. Como se explicó en relación con la situación en América Latina, esa fragmentación, si se da en un marco de clara concepción de la protección integral de los derechos, no acarrearía problema alguno. Pero lo que se advierte en el país no es precisamente esto. Entonces, esa fragmentación de las leyes refleja una fragmentación de los problemas de los niños y de los adolescentes (por ejemplo, abusados, maltratados, trabajadores, infractores de la ley penal, abandonados, etc.) que se enmarca en el modelo anterior³⁵.

En otras palabras, lo que está mostrando la fragmentación en este caso es la falta de consensos básicos y de principios comunes, tanto de la sociedad civil como del sector gubernamental, respecto de cómo tienen que ser las leyes que regulen la

³⁵ Ver punto 2.

condición jurídica de la infancia en el país y su protección específica para el caso en el que las políticas universales no lleguen a tiempo.

✓ Otra tendencia se relaciona con el énfasis en lo jurisdiccional. Si bien en general se ha instalado la idea y la comprensión de lo injusto, antijurídico e ineficiente que resulta el llamado “secuestro” y judicialización de los problemas sociales, no obstante un número considerable de proyectos y leyes no logran superar el tema y siguen depositando en el juez la función de proteger a los niños y a los adolescentes sin avanzar sobre soluciones comunitarias o de otro tipo que hagan efectiva la desjudicialización.

✓ En relación con la forma en la que se ha instalado el discurso de la protección integral, se advierte como tendencia que los diferentes proyectos y leyes **cambian los nombres sin cambiar los contenidos**. La protección integral de derechos tiene un contenido diferente al de la protección en el modelo anterior, como ya se señaló. No se trata sólo de una cuestión terminológica, aunque lo terminológico también es muy importante.

En algunas reuniones algunas veces es posible escuchar que alguien se refiere al “patronato” o a los “menores” o a la “situación irregular” como las palabras prohibidas, a las que no se puede nombrar. Nada más alejado de una concepción de la protección integral de derechos. Una de las primeras tareas que se llevó adelante en América Latina a partir de la ratificación de la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño* fue poner en evidencia los llamados “fraudes de etiquetas” en relación con la infancia y la adolescencia. Por eso, la protección integral propone en este sentido, nombrar todo, llamar a las cosas por su nombre, terminar con los eufemismos. De una idea como la descripta es que se explica luego que se elaboren leyes y proyectos en los que, si uno fácilmente cambia las palabras que son propias de un modelo de protección integral de derechos, y llena esos vacíos con expresiones de la situación irregular, en el fondo nada cambia, la ley no se ve modificada en lo sustancial. Eso es así porque se trata de un cambio de nombres sin cambio de contenidos. La protección integral no propone un cambio en el nivel de los significantes (o al menos no sólo y fundamentalmente); propone un cambio absoluto en el nivel de los significados.

✓ Otra tendencia que se nota es la poca relevancia del derecho del niño a ser oído. Como se mencionó más arriba, de todos los derechos el del niño a ser oído estructura la *Convención Internacional*, ya que avanza con una fuerza nunca antes reconocida en un instrumento legal, en el tema de la participación y de la ciudadanía de los niños y los adolescentes. Si bien en general se reconocen los derechos, en muchas leyes y/o proyectos el derecho del niño a ser oído está circunscripto a los procesos judiciales, o muy limitado en su valoración o pertinencia.

✓ Otra circunstancia que se advierte es que por lo general no se recoge - siempre hay excepciones, sólo se están consignando tendencias- la experiencia acumulada de los diferentes países de América Latina que han emprendido de lleno un proceso de reforma legal y de readecuación institucional. A lo sumo se reproducen textualmente algunas normas de leyes de otros países, pero sin una búsqueda mayor respecto de los actores y las instituciones. Entonces ocurre que se extraen diferentes normas de diferentes leyes y el producto final aparece con contradicciones, lagunas, o ambigüedades. Esto constituye un problema no sólo de técnica jurídica sino, una vez más, una evidencia de la falta de acuerdos básicos y de principios comunes.

✓ Finalmente, es importante mencionar que la fragmentación también aparece al nivel de los actores relevantes. La fragmentación acá puede leerse como falta de articulación en un doble sentido: tanto falta de articulación del Estado con los sectores representativos de la sociedad civil, cuanto falta de articulación de la sociedad civil entre sí, de las organizaciones no gubernamentales comprometidas con la promoción y defensa de los derechos de los niños. Ni los unos ni los otros han logrado hasta la fecha generar espacios a partir de los cuales se alcancen consensos básicos respecto de cómo se debe implementar la reforma legal, con qué contenido, cómo debe darse la reforma institucional, etcétera.

Para concluir, esta descripción de las tendencias necesariamente, por ser tal, encuentra ejemplos en el sentido contrario, generaliza y esquematiza. Tampoco es la oportunidad de analizar las causas por las que aparecen estas tendencias. Simplemente, se presentan como una llamada de atención que pueda ser útil para lograr en un momento -que ojalá se encuentre más próximo de lo que somos capaces de imaginar- leyes, instituciones y actores que puedan hacer efectivos los derechos fundamentales de los niños y los adolescentes en el país.

UN VIAJE A TRAVES DE LOS ESPEJOS DE LOS CONGRESOS PANAMERICANOS DEL NIÑO

Desde principios del siglo XX comenzó la práctica en Europa (haciéndose luego extensivo a los Estados Unidos y al resto de América) de realizar Congresos Internacionales que aborden el tema de la infancia. Los antecedentes más importantes fueron:

- 1905/París: Alimentación.
- 1907/Bruselas: Protección a la primera infancia
- 1909/Washington: Permanencia del niño en seno familiar, igualdad en la escolaridad.
- 1910/Buenos Aires:
- 1911/París: Primer Congreso sobre Tribunales de Menores.
- 1912/Bruselas: Protección a la Infancia.
- 1913/Buenos Aires.
- 1915/Buenos Aires.
- Desde 1916... Quince Congresos más en ciudades capitales de América.

Los gobiernos fueron dando cada vez más importancia a estos temas llegando, incluso, a la creación del actual Instituto Interamericano del Niño (antes llamado de otras formas); en principio acudían mayoría de médicos por tratarse, fundamentalmente, temas de salud e higiene pero con el correr del tiempo, cada vez más profesionales de otros ámbitos fueron formando parte del común denominador de asistentes a estos Congresos configurándose, incluso, un perfil de expertos en niñez (sociólogos, asistentes sociales, psicólogos, etc.)

Cabe aclarar que esta serie de Congresos se ve enmarcada, por una mera cuestión de época, en plena etapa de positivismo ideológico que, obviamente influye en la ideología de los Congresos.

En una primera etapa (a la que podríamos llamar como rotuladora de infancia = niño impuro) que va desde 1916 a 1935; las influencias positivistas son muy marcadas, asimilando al niño indigente (abandonado o con familias que no ofician como medios de contención con medios socioeconómicos que puedan brindar lo mínimo indispensable para el desarrollo normal de la niñez) con niños enfermos y planteando la necesidad de que, para un futuro normal de la sociedad, ésta se encargue de que todos los niños sean formados de manera tal que se conviertan, en un futuro, en hombres útiles para la sociedad;

así, debe civilizarse a los niños "desamparados" con el fin de que sean, en un futuro, hombres civilizados.

Como ejemplo de tan aberrante pensamiento puede citarse lo siguiente: "La educación para los "niños anormales" debía realizarse por separado en escuelas especiales, pues "los débiles mentales serán considerados una amenaza para el bienestar social y el futuro de la raza, porque son candidatos al crimen, la prostitución y el alcoholismo, porque está comprobado que los dos tercios, a lo menos, han heredado su condición intelectual y porque la deficiencia psíquica se transmite por herencia de acuerdo con la ley de Mendel". También otros pensamientos iban dirigidos en este sentido: "los establecimientos para proteger a madres abandonadas eran líneas de acción profiláctica contra la degeneración de la especie".

En los siete Congresos que se llevaron a cabo en este período, se hizo especial hincapié en el tema alimentario y, fundamentalmente, en la cuestión "salud" (baste como ejemplo que en seis de ellos se trató, puntualmente, el tema de la tuberculosis) tanto en su aspecto de profilaxis como los distintos cuidados de higiene, etc.; a tal punto se equipararon ambas categorías que uno de los Congresos encomendó al Estado: "la instalación de Escuelas para anormales mentales o clases especiales para anormales o delincuentes, sin establecer diferencias entre ambos grupos y asilos - colonias para niños ineducables...".

También se trató, en estos Congresos, como es obvio suponer, los temas de la educación (atendiendo siempre al "mejoramiento de la raza") y el trabajo. Cabe destacar que, en todos los aspectos siempre el rol encargado al Estado era el rol del Estado paternalista, con funciones muy amplias y un rol abarcativo de todas las funciones de las cuales se hablare.

En una segunda etapa (1942-1968: Infancia = "Niño peligroso") que se ve enmarcada en plena época de post-guerra, cambian los paradigmas a alcanzar: la "misión" durante este período (para poder lograr la consolidación definitiva de las incipientes democracias) es lograr, en cada sociedad un ideal de máximas **seguridad y estabilidad**: con estos parámetros, cambia el foco bajo el cual se contemplaba a la niñez: ya no se tiene en cuenta la cuestión racial sino que el problema de la seguridad se constituye en un problema de "control de la confianza" pasando así a evaluar a la minoridad no ya desde un punto de vista físico-genético sino pura y exclusivamente de conducta.

Comienza en esta etapa a hablarse de "reforma" en el marco de una "necesidad del Estado de hacerles perder hábitos, memoria, amistades, ganancia económica, placeres perjudiciales y sustituir todo eso por los normales y adecuados, dándoles además las defensas morales suficientes para contrarrestar la influencia de su ambiente habitual cuando se reintegren a

él (...) para contrarrestar los hábitos antisociales (...) es preciso buscarles no sólo trabajo, sino amigos, diversiones cultas, lectura y vivienda grata (...) debería haber un gabinete psicológico que "interpretase" a los niños". Según afirmaciones de la época, la miseria es un factor fundamental que contribuye a estas desviaciones de conducta: la dejadez hace que los niños sean empujados a cometer actos reñidos con la moral y las buenas costumbres.

En este entorno, el peligro social (reiteración de conductas consideradas antisociales, generalmente asociadas con malas condiciones materiales de vida) es el principal foco sobre el cual hace hincapié la vigilancia del Estado; el estado de abandono o semi-abandono en el que se encuentran gran número de menores en países americanos genera el ejercicio directo de la función de vigilancia de menores, llevada a cabo por medio de diversas formas de control (jurídicas, pedagógicas, psicopedagógicas, sanitarias y asistenciales).

Incluso en algunos Congresos de esta época son reveladores los títulos de las ponencias: por ej.: "La delincuencia infantil como fenómeno de desorganización familiar"; se otorga al Estado el atributo de vigilancia y protección hasta los 18 años del menor cuando éste no esté "resguardado por su propia familia". Comienza a hablarse de "situación irregular" configurándose la misma cuando existiere abandono material, moral y situación de peligro; en estos casos el Estado debería hacerse cargo de la tutela de los menores involucrados; obviamente en todas estas "sugerencias" de control por parte del Estado hay un endurecimiento paulatino por parte de los expositores de los Congresos. El esquema de control dirigido a los jóvenes consiste en un planteo policial y está basado en una necesidad de información estadística que va más allá de lo normalmente exigible: los países deben acercarse a una eventual "Alianza para el Progreso" datos sobre las experiencias de desarrollo comunitario que contemplen la atención del menor problemas de conducta antisocial.

Dentro de estos parámetros también se le adjudica a la asistencia un papel importante, debiendo contribuir con sus técnicas y recursos tratamiento de conducta antisocial del menor y, usando la ayuda comunitaria, debiendo llevar al menor a la "normalidad". La internación considera una medida extrema en la readaptación pero no se prevé e' abierto para menores con graves trastornos de conducta; también se prevé un régimen de post-internación para menores en proceso de reintegración al medio social; la labor reeducativa y de rehabilitación de menores de conductas antisociales estaría complementada con los cuerpos tutelares de Policía de Menores, con función preventiva de situaciones irregulares. En los Congresos de esta época se tratan otros temas como por ejemplo, la edad límite de la imputabilidad.

Bibliografía.

- La Gerencia de Empresas, Peter Drucker, Editorial Sudamericana, Las Tareas de la Gerencia, pág. 17 y las Responsabilidades de la gerencia, pág. 492.
- La Gerencia, Peter Drucker, Editorial El Ateneo, Influencias y problemas sociales, pág. 224 y Los límites de la responsabilidad social, pág 235.
- Investigación de Mercado, Kinneer y Taylor, McGraw Hill, Proceso de Investigación, pág. 61, Tipos de Investigación, pág. 124.
- Investigación de Mercados, Aaker y Day, McGraw Hill, Metodo de Encuesta, pág. 151.
- El Rol Social de las Empresas, Revista Apertura, Carolina Biquard.
- Pacto por la Niñez 2001, Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente.
- El Valor Agregado, Revista Apertura, Tercer Sector.
- Que hacen las Empresas por la Sociedad, Investigación Revista Mercado.
- Estadística Básica en Administración, Berenson y Levine, Estimación, pág. 343.
- Apuntes Catedra de Marketing Ambiental, Universidad Fasta, Lic. Díaz.
- Revista No hay Derecho, publicación de la Facultad de Derecho de la U.B.A.
- Recortes periodísticos suministrados por María Eugenia Bustamante del Depto. De Comunicaciones de McDonald's Argentina.