

CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO

# LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA REPERCUSIÓN DE LAS EMPRESAS EN LA SOCIEDAD



NACIONES UNIDAS

---

**CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y  
DESARROLLO**

---

**LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE  
LA REPERCUSIÓN DE LAS EMPRESAS  
EN LA SOCIEDAD**

*TENDENCIAS Y CUESTIONES ACTUALES*



**NACIONES UNIDAS**  
**Nueva York y Ginebra, 2004**

## NOTA

Las firmas de los documentos de las Naciones Unidas se componen de letras mayúsculas y cifras. La mención de una de estas firmas indica que se hace referencia a un documento de las Naciones Unidas.

---

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos no implican, de parte de la Secretaría de las Naciones Unidas, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

---

El material contenido en esta publicación puede citarse o reproducirse sin restricciones, siempre que se indique la fuente y se haga referencia al número del documento. Deberá remitirse a la secretaria de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) un ejemplar de la publicación en que aparezca el material citado o reproducido.

UNCTAD/ITE/TEB/2003/7
-----------------------

PUBLICACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS
------------------------------------

<i>Nº de venta:</i> S.04.II.D.18
----------------------------------

ISBN 92-1-112625-8
--------------------

## *Agradecimientos*

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) expresa su gratitud a todos los participantes y panelistas que contribuyeron al éxito del taller dedicado al tema de la publicación de información sobre la repercusión de las empresas en la sociedad. En particular, da las gracias a: Roger Adams, Association of Chartered Certified Accountants (Reino Unido); Mallen Baker, Business in the Community (Reino Unido); Jayne Beer, The Co-operative Bank (Reino Unido); Mandy Cormack, Unilever; Paul Dembinski, Observatoire de la Finance (Suiza); Ndung'u Gathinji, Eastern Central and Southern African Federation of Accountants (Kenya); Kathryn Gordon, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos; Dwight Justice, Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres; Nancy Kamp-Roelands, Ernst & Young (Países Bajos); Parveen Mahmud, Palli Karma-Sahayak Foundation (Bangladesh); Julie McDowell, Standard Life Investment (Reino Unido); Abbas Mirza, Deloitte & Touche (Emiratos Árabes Unidos); Mokheti Moshoeshoe, African Institute of Corporate Citizenship (Sudáfrica); Anthony Travis, PricewaterhouseCoopers (Suiza); y Peter Utting, Instituto de Investigaciones de las Naciones Unidas para el Desarrollo Social. La UNCTAD también quisiera hacer constar su reconocimiento por la labor que han realizado los siguientes miembros de la Secretaría, que organizaron esta reunión y que han posibilitado la presente publicación: Yoseph Asmelash, Constantine Bartel, Rosalina Goyena, Catherine Katongola, Tatiana Krylova, María Moya, Gwenaël Quéré y Lorraine Ruffing.



## *Prefacio*

Las Naciones Unidas se han empeñado en los últimos tiempos en conseguir que la comunidad empresarial en general y las empresas transnacionales en particular participen en los esfuerzos por resolver los problemas de desarrollo del mundo. El Secretario General de las Naciones Unidas, Sr. Kofi Annan, ha pedido a los dirigentes empresariales del mundo que adopten nueve principios universales de ética empresarial en las esferas de los derechos humanos, las normas laborales y las prácticas ambientales. En julio del año 2000 esto se concretó en la iniciativa del Pacto Mundial, en que las empresas se comprometen a integrar dichos principios universales en sus actividades.

Las actividades de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) se centran en el comercio y el desarrollo y por eso a la UNCTAD le corresponde un papel fundamental en la promoción de la dimensión de desarrollo de la actividad empresarial. Las empresas transnacionales pueden contribuir apreciablemente al desarrollo sostenible de un país a través de la inversión y la creación de empleo. Ahora bien, muchas veces se ha demostrado que las grandes empresas también pueden producir efectos indeseados en las comunidades en que operan. A fin de atender mejor a estas cuestiones, es necesario que haya transparencia en lo que atañe a la repercusión ambiental y social de las empresas.

La UNCTAD y su Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes se han estado ocupando durante los últimos 20 años de la cuestión de la transparencia y la rendición de cuentas en la actuación de las empresas. Los escándalos contables que sacudieron al mundo empresarial en 2003 han puesto de relieve la necesidad de que haya transparencia y de que se publique la información pertinente, dado que, en general, ambas cosas sirven para fortalecer la relación de confianza entre las empresas, los inversores y las demás partes interesadas. Esto es aplicable tanto a la información financiera como a la no financiera.

Los trabajos del Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos sobre el tema de la publicación de información se relacionan directamente con las novedades recientes en materia de responsabilidad social empresarial. A medida que se acentúa la preocupación del público por la repercusión social de las empresas aumenta el número de iniciativas para evaluar esa repercusión e informar al respecto. Tanto la sociedad civil como los inversores están insistiendo en la divulgación de datos sobre el desempeño social. Como los distintos grupos tienen distintas necesidades, la cantidad de información solicitada suele alcanzar proporciones tales que a las empresas, particularmente a las que no disponen de departamentos grandes a cargo del medio ambiente y la contabilidad, les resulta difícil satisfacer esa demanda.

Cabe establecer un paralelo entre esta situación y las tendencias recientes de la contabilidad ambiental. El Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos abordó por primera vez esta cuestión hace ya casi 15 años. Aunque sus primeros trabajos fueron acogidos con cierto escepticismo, la labor del Grupo ha recibido un apoyo creciente de la profesión contable y su utilización ha sido cada vez mayor. Es así que en 1998 publicó sus directrices para la contabilidad y la presentación de informes financieros sobre costos y obligaciones ambientales, que sirvieron de base a las recomendaciones de la Unión Europea sobre contabilidad ambiental.

Una tendencia análoga parece perfilarse en la esfera de la contabilidad social. No existen normas internacionales o nacionales de contabilidad social y la labor que vienen

realizando las empresas a ese respecto, aunque es encomiable, con frecuencia se reduce a la presentación de informes con gran profusión de datos que no son ni comparables ni del todo transparentes.

Es necesario que haya transparencia respecto de la repercusión de las empresas en la sociedad a fin de que se atienda mejor a esa repercusión y, por ende, a fin de que aumente la contribución del sector privado al desarrollo económico y social de los países. En la presente publicación se analizan las actuales tendencias, iniciativas y cuestiones en la presentación de informe sociales. En ella se evalúan las consecuencias de esas tendencias para la contabilidad y para el modelo tradicional de informe y se examinan las medidas que se podrían adoptar para responder a la demanda creciente de transparencia en la esfera de la responsabilidad social de las empresas. No me cabe duda de que esta publicación resultará interesante e informativa para una gran variedad de lectores.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rubens Ricupero', with a horizontal line underneath it.

Rubens Ricupero  
Secretario General de la UNCTAD  
26 agosto de 2004

## ÍNDICE

	<i>Page</i>
<b>Prefacio</b> .....	iv
<b>Primera parte. La publicación de información sobre la repercusión de las empresas en la sociedad: Tendencias y cuestiones actuales</b> .....	1
<b>Informe de la secretaría de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)</b> .....	3
Responsabilidad social de las empresas .....	4
<b>Factores que regulan las relaciones de las empresas con la sociedad</b> .....	6
Principales iniciativas internacionales sobre la responsabilidad social de las empresas .....	6
Códigos de conducta .....	7
Derecho internacional y nacional .....	7
Gobernanza empresarial .....	9
Presión del público y riesgo de reputación .....	10
Presión de los inversores .....	11
<b>La publicación de información acerca de la responsabilidad social de las empresas</b> .....	13
Tendencias recientes en los informes sociales .....	13
Iniciativas actuales de presentación voluntaria de informes empresariales .....	15
<b>Principales cuestiones con que se enfrentan quienes preparan y utilizan los informes</b> .....	18
Finalidad .....	18
Comparabilidad de los informes .....	18
Medios de presentación de informes .....	19
Importancia relativa .....	19
Verificación .....	19
<b>Conclusión</b> .....	21
<b>Adición al informe de la secretaría de la UNCTAD</b> .....	24
Apéndice 1: Algunos ejemplos de cómo se ha definido la responsabilidad social de las empresas .....	24
Organizaciones del sector privado .....	24
Organizaciones internacionales .....	25
Organizaciones de la sociedad civil .....	26
Apéndice 2: Ejemplos de iniciativas importantes sobre la cuestión de la RSE .....	26
Apéndice 3: Ejemplos de formatos utilizados en los informes .....	28
Apéndice 4: Información adicional sobre el estado actual de la presentación de informes de sostenibilidad .....	31
Tendencias .....	31
Contenido .....	32
Verificación .....	34
Apéndice 5: Sitios útiles en la Web 35	

<b>Segunda parte. Trabajos del taller de la UNCTAD y el Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes dedicado al tema de la publicación de información sobre la repercusión de las empresas en la sociedad</b> .....	39
<b>Resumen sobre el taller de la UNCTAD y el Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes dedicado al tema de la publicación de información sobre la repercusión de las empresas en la sociedad</b> .....	41
Objetivos .....	41
Oradores y participantes .....	41
Principales cuestiones .....	42
Resultados .....	44
<b>El poder económico y la responsabilidad social de las empresas muy grandes: Hechos y desafíos</b> .....	45
Influencia de las EMG en la economía mundial .....	45
Las EMG y los países más pobres: magnitud de las diferencias entre ambos grupos .....	48
¿Eficiencia, ética o política? ¿Hasta qué punto la rendición de cuentas (ampliada y modificada) puede afectar al poder de reestructuración de las EMG? .....	49
<b>La responsabilidad social de las empresas (RSE) y la presentación de información en favor del desarrollo</b> .....	53
Factores impulsores e instituciones .....	53
¿Promueve la RSE el desarrollo? .....	54
Dimensiones estructurales del subdesarrollo .....	55
<b>Alcance de la responsabilidad social de las empresas en los países en desarrollo</b> .....	61
Resumen ejecutivo .....	61
Introducción .....	62
La RSE en los países en desarrollo .....	62
Las inversiones sociales en Bangladesh .....	64
Modalidades eficaces que puede adoptar la RSE .....	68
Conclusión .....	71
Agradecimientos .....	71
<b>La responsabilidad social de las empresas</b> .....	73
El cumplimiento por la empresa de su responsabilidad social .....	73
Repercusión de la RSE en la sociedad .....	74
Beneficios que reporta la RSE .....	75
Recomendación .....	79
El avance hacia un nuevo modelo de informe sobre la responsabilidad social .....	79
Racionalización de la labor de preparar los informes .....	82
<b>Inversiones socialmente responsables</b> .....	85
<b>Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales</b> .....	89
La responsabilidad de las empresas y la OCDE .....	89
¿En qué consisten las Líneas Directrices de la OCDE? .....	90

	<i>Page</i>
El Punto Nacional de Contacto .....	91
Aplicación en casos concretos .....	92
Desafíos .....	93
<b>La Presentación de Información sobre la Repercusión de las Empresas</b> .....	<b>95</b>
La organización Business in the Community y el Grupo de Estudio sobre la Repercusión de las Empresas .....	95
Obtención de un núcleo de datos pertinentes sobre el desempeño .....	95
Aspectos pertinentes para las partes interesadas en una empresa .....	96
El Índice de Responsabilidad Empresarial .....	96
Desafíos .....	99
<b>Instrumentos, orientación y normas para la presentación de informes sobre la responsabilidad social de las empresas y la sostenibilidad</b> .....	<b>101</b>
El imperativo de la transparencia .....	101
La misión de la IMPI .....	101
¿Por qué las empresas presentan informes? .....	102
Las Directrices de la IMPI .....	103
El sistema de documentación de la IMPI .....	104
Garantías y otros instrumentos utilizados en relación con la RSE .....	104
Desafíos futuros .....	106
"Mucho más allá de las consideraciones financieras" .....	106
<b>Evaluación de la Repercusión de las Empresas en la Sociedad</b> .....	<b>107</b>
African Institute of Corporate Citizenship .....	107
Desafíos .....	108
La transparencia y la rendición de cuentas .....	108
Beneficios de la presentación de informes .....	109
<b>Reseña de la Estrategia de la Unilever en Materia de Responsabilidad Ambiental y Social</b>	<b>111</b>
Nuestra empresa .....	111
Desafíos mundiales y medidas locales .....	111
Políticas mundiales e iniciativas locales .....	111
Presentación de informes a nivel mundial/desempeño local .....	114
<b>The Co-operative Bank</b> .....	<b>117</b>
The Co-operative Bank .....	117
El Plan de Coparticipación .....	117
Información sobre la Coparticipación .....	120
Desempeño de The Co-operative Bank .....	121



*Primera parte*

***La publicación de información  
sobre la repercusión de las empresas  
en la sociedad:  
Tendencias y cuestiones actuales***



# **Informe de la secretaría de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)<sup>1</sup>**

## **Resumen ejecutivo**

En los últimos años se ha observado una creciente preocupación por la repercusión que tienen las empresas en la sociedad. Ha habido numerosas iniciativas de diversas partes interesadas para evaluar la repercusión social de las empresas y también iniciativas de estas empresas para informar al respecto.

En respuesta a estos hechos el Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes, en su 18º período de sesiones, señaló la responsabilidad social de las empresas como una de las nuevas cuestiones en el ámbito de la transparencia empresarial que podía examinarse en futuros períodos de sesiones. Así complementaba la recomendación que había formulado en su 17º período de sesiones a la secretaría de la UNCTAD de que siguiera esforzándose por promover la presentación de informes de sostenibilidad, que incluyeran los aspectos financieros, ambientales y sociales de las actividades de las empresas.

El presente documento ha sido preparado por la secretaría de la UNCTAD para facilitar el futuro examen por el Grupo de Trabajo Intergubernamental de la cuestión no resuelta de la responsabilidad social de las empresas y sus consecuencias en lo referente a la contabilidad y la presentación de informes. El documento ofrece una reseña general de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas utilizadas con más frecuencia y de las principales iniciativas internacionales en la materia. Se analizan también los factores importantes que regulan las relaciones de las empresas con la sociedad, como los códigos de conducta, el derecho internacional y nacional, las exigencias de la gobernanza empresarial, el riesgo de reputación y la presión del público y de los inversores. Además, se resume la situación actual en lo tocante a la presentación por las empresas de sus informes sociales, así como las principales iniciativas adoptadas por diversas partes interesadas para definir un modelo adecuado de informe. Por último, se examinan algunas de las cuestiones con que se enfrentan quienes preparan y utilizan los informes sociales, como por ejemplo el medio de presentación, la finalidad, el formato y la comparabilidad de los informes sociales y la importancia relativa y la verificación de los datos publicados en ellos.

---

<sup>1</sup> TD/B/COM.2/ISAR/20, 15 de agosto de 2003.

## **Introducción**

La preocupación por la repercusión de las empresas en la sociedad es universal. Las expectativas de los consumidores, empleados, inversores, socios comerciales y comunidades locales en cuanto al papel de las empresas en la sociedad están aumentando. Se están elaborando directrices, principios y códigos sobre la conducta de las empresas.

Los gobiernos, las organizaciones no gubernamentales (ONG) y las comunidades locales exigen más transparencia y rendición de cuentas, no sólo en las operaciones comerciales diarias de las empresas, sino también con respecto a la manera en que dichas operaciones afectan a la sociedad. Ante los recientes escándalos financieros y contables y sus efectos sobre los mercados de capitales y las pensiones, estas preocupaciones se han agudizado.

A pesar de este interés generalizado, sigue siendo difícil evaluar la repercusión de una empresa en la sociedad e incluso más difícil aún establecer criterios de referencia. Los grupos interesados diseñan instrumentos de análisis comparado, las organizaciones profesionales efectúan auditorías sociales, los gobiernos legislan para imponer la obligatoriedad de los informes sociales, las agencias de calificación clasifican a las empresas y las propias empresas publican un número creciente de informes sobre su desempeño social. Pese a estos numerosos esfuerzos, las partes interesadas no quedan satisfechas con los informes y exigen cada vez más información sobre la repercusión de las empresas en la sociedad y la manera en que las empresas encaran esta repercusión ante las necesidades de la sociedad.

Estas numerosas solicitudes de información de parte de los inversores y de la sociedad civil imponen una carga creciente a las empresas, que se esfuerzan por responder a la demanda. Se reconoce cada vez más que una solución consistiría en un sistema armonizado para la presentación de informes empresariales que permitiera obtener una información completa, comparable y verificable para todos los interesados.

## **Responsabilidad social de las empresas**

### *Definición*

La sociedad otorga a todas las entidades jurídicas, incluidas las empresas, una "licencia para operar", indicándoles sus derechos y obligaciones en leyes y reglamentos. La liberalización y la mundialización han permitido a las empresas extender el alcance de sus actividades, poniéndolas en situación de tener una repercusión aun mayor en la sociedad. Pese a la existencia a nivel internacional de tratados, acuerdos y convenciones, no existe ningún conjunto de normas internacionales que regulen las actividades empresariales y sus efectos en la sociedad. Ello significa que el mayor poder de las empresas debe equilibrarse con cierta medida de ética en las prácticas empresariales. En un mundo en que el poder económico de las empresas transnacionales es comparable al de los países<sup>2</sup>, a los gobiernos a veces les resulta difícil encontrar un equilibrio entre la necesidad de proteger a sus ciudadanos y la necesidad de atraer inversiones extranjeras directas<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Las 800 mayores empresas no financieras del mundo influyen en el 50% de la producción mundial. Estimación del Observatoire de la Finance (Suiza), <http://www.obsfin.ch>.

<sup>3</sup> ActionAid, "Unlimited companies", 2003.

En la mayoría de las definiciones, se dice que la responsabilidad social de las empresas (RSE) comprende las medidas por las que las empresas integran las preocupaciones societales en sus políticas y operaciones comerciales, en particular preocupaciones ambientales, económicas y sociales. La observancia de la ley es el requisito mínimo que han de cumplir las empresas. En los países en que las obligaciones jurídicas de las empresas no existen o no se enuncian en detalle, es importante que éstas con todo se esfuercen por satisfacer las expectativas societales. El ámbito de la responsabilidad social de las empresas abarca tanto los efectos directos como los efectos indirectos para la sociedad de las actividades empresariales. La medida en que las empresas puedan ser consideradas responsables de esas externalidades sigue siendo motivo de debate.

La RSE está relacionada estrechamente con el concepto de "desarrollo sostenible". En 1987, en el Informe Brundtland, se indicó que el actual modelo de desarrollo económico no podía sostenerse a largo plazo, porque agotaba los recursos naturales y perjudicaba a la sociedad. Se definió como concepto de "desarrollo sostenible" un modelo de desarrollo "que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades"<sup>4</sup>. Este concepto de desarrollo sostenible depende de tres componentes esenciales: la protección del medio ambiente, el crecimiento económico y la equidad social. En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, celebrada en Río de Janeiro en 1992, los dirigentes de más de 100 países aprobaron el Programa 21, un plan de trabajo para lograr el desarrollo sostenible en el siglo XXI. Los gobiernos que convinieron en aplicar dicho plan en sus países son supervisados por la Comisión de Desarrollo Sostenible del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. En el Programa 21 se señalaba que las empresas transnacionales desempeñaban una función crucial en el desarrollo social y económico de un país<sup>5</sup>.

#### *Pertinencia para quienes preparan y utilizan los informes de las empresas*

Las expectativas societales provienen de un número creciente de grupos interesados, a saber, accionistas, empleados, gobiernos, ONG, consumidores y comunidades locales en que operan las empresas. No es posible formarse un juicio sobre lo que constituye un "desempeño responsable" en un sector y lugar determinados sin un diálogo entre las partes interesadas y las empresas. La transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales para este diálogo. Dada la situación actual de desconfianza entre la sociedad y las empresas, toda alegación de buen desempeño empresarial se recibe con recelo si no está apoyada por informaciones detalladas y verificables. La presentación de informes fidedignos sobre las repercusiones de una empresa en la sociedad ayuda a restablecer la confianza al demostrar que la empresa actúa con claridad y se responsabiliza de los efectos de sus actividades. También facilita el diálogo y permite a los interesados detectar los problemas y encontrar soluciones aceptables para todas las partes. La obtención de la información necesaria para tales informes también puede servir para que la empresa reconozca nuevas oportunidades comerciales y para que gestione más eficazmente los riesgos para el medio ambiente o la sociedad en su conjunto. Este proceso, a su vez, puede mejorar el acceso a los mercados financieros.

Quienes utilizan los informes tradicionalmente son los directores del consejo de administración, los directores ejecutivos, las autoridades de reglamentación, los prestamistas y los inversores. La RSE está adquiriendo mayor pertinencia para ellos, ya que los inversores ejercen presión sobre los directores para que divulguen los efectos de los gastos, riesgos y obligaciones ambientales y sociales en sus resultados financieros. A medida que aumentan los fondos de inversión socialmente responsables, se insiste más en que se invierta únicamente en empresas que puedan demostrar la

---

<sup>4</sup> [http://www.doc.mmu.ac.uk/aric/eae/Sustainability/Older/Brundtland\\_Repor.html](http://www.doc.mmu.ac.uk/aric/eae/Sustainability/Older/Brundtland_Repor.html).

<sup>5</sup> <http://www.un.org/esa/sustdev/documents/agenda21/english/agenda21toc.htm>.

integración de la responsabilidad social en sus operaciones. Dado que este tipo de información está adquiriendo una importancia creciente para los inversores, las empresas deben poder informar sobre su desempeño ambiental y social de manera comparable y verificable.

La rendición de cuentas sobre el desempeño ambiental y social también es fundamental para una buena gestión de estas cuestiones. Se ha sostenido que un mejor desempeño ambiental se traduce en una mayor eficiencia operacional y, por tanto, en un mayor valor para los accionistas<sup>6</sup>. La relación positiva entre desempeño social y resultados financieros es más difícil de demostrar, pero diversas teorías administrativas tratan de establecerla<sup>7</sup>. Por ejemplo, el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la mayor participación de los empleados en la adopción de decisiones pueden aumentar la productividad y la calidad de los productos y servicios. También se reduce así el ausentismo. El mejoramiento del entorno laboral permite atraer y conservar al personal, particularmente al personal cualificado, con la consiguiente reducción de los gastos por movimiento, contratación y formación de personal. Los consumidores también son sensibles a la reputación de una empresa. Si dos empresas producen productos similares por el mismo precio, la que tenga buenos antecedentes sociales y ambientales podría lograr mayores ventas y una participación más amplia en el mercado. Por último, el desempeño ambiental y social sólo puede regularse debidamente si es sometido a una evaluación y comparación a lo largo del tiempo.

## **Factores que regulan las relaciones de las empresas con la sociedad**

### **Principales iniciativas internacionales sobre la responsabilidad social de las empresas**

A nivel internacional se ha estudiado la forma de definir mejor los límites de la RSE. La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) han elaborado directrices para las empresas. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una coalición de organismos de las Naciones Unidas y de empresas que tiene por objeto promover algunas de estas directrices. Entre otras iniciativas, cabe citar la labor realizada en la Unión Europea, que aún es incipiente.

La existencia de un número cada vez mayor de convenios y directrices mundiales sobre la RSE y el creciente reconocimiento general de esta cuestión en los países desarrollados y en desarrollo contribuyen a la integración de la responsabilidad social en las actividades y operaciones ordinarias de las empresas. El número y la diversidad de los grupos que elaboran estas iniciativas reflejan una gran creatividad, pero la falta de coordinación genera confusión. Por ejemplo, algunos grupos interesados idean nuevos instrumentos sobre la RSE que repiten instrumentos ya existentes y, en cambio, no se ocupan de ciertos tipos de instrumentos que, siendo los más necesarios, nadie tiene en cuenta. En un reciente estudio de iniciativas<sup>8</sup> se ha demostrado que existen múltiples instrumentos destinados a ayudar a las empresas a integrar la responsabilidad social en sus visiones, políticas y estrategias, pero casi ninguno para ayudarlas a informar de su repercusión en la sociedad. Ello ha generado confusión en las empresas, ante las exigencias procedentes de tantas iniciativas.

---

<sup>6</sup> UNEP/Sustainability/Business Case, "Buried Treasure: Uncovering the business case for corporate sustainability", 2001.

<sup>7</sup> *Ibidem*.

<sup>8</sup> Este estudio, efectuado a principios de 2003 por el Consejo Empresarial Mundial de Desarrollo Sostenible por encargo del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, aún no se ha publicado.

## **Códigos de conducta**

No existe consenso en cuanto a si las normas relativas a la RSE deben ser voluntarias u obligatorias. Durante algún tiempo se consideró que la autorregulación y los códigos de conducta elaborados por las empresas para definir sus responsabilidades ambientales y sociales eran la vía conducente hacia el ejercicio por las empresas de su responsabilidad social. En el último decenio los códigos de conducta han aumentado exponencialmente<sup>9</sup>. Sus normas se basan en los códigos elaborados por organismos de las Naciones Unidas, la OIT, la OCDE, los gobiernos, la industria y grupos interesados. Sin embargo, los códigos de las empresas suelen ser de alcance y aplicación limitados. Además, tienden a ser adoptados por empresas para las que la marca y la imagen son importantes. Muchas empresas han adoptado un código de conducta como reacción ante las críticas del público de los mercados de los países desarrollados. Estos códigos con frecuencia se centran en cuestiones que interesan al bienestar de la población del país de la sede y del país de ubicación. Existe el peligro de que, si se aplican de manera uniforme, tengan efectos perjudiciales en algunas sociedades, debido a diferencias culturales y económicas fundamentales. También cabe alegar que la falta de vigilancia en la aplicación de los códigos disminuye su utilidad en lo que se refiere a la adaptación del funcionamiento de las empresas a esas normas<sup>10</sup>.

La diferencia entre un código que no es sino una estrategia de relaciones públicas y un código que permite tener un control real de las operaciones de la empresa reside en la transparencia y la efectividad de su aplicación y verificación. La mayoría de los códigos carecen de un mecanismo para la rendición de cuentas o el seguimiento<sup>11</sup>. El proceso más común a que se recurre -la firma de los ejecutivos- se utiliza en menos del 40% de los casos. Sólo en el 20% de los casos existen mecanismos de denuncia y en menos del 15% se imparte formación sobre el cumplimiento del código. El examen periódico por parte de los ejecutivos se realiza en menos del 3% de los casos y la verificación externa es incluso menos frecuente<sup>12</sup>. Dados estos escasos resultados, se reconoce cada vez más que los códigos de conducta voluntarios no son suficientes para garantizar condiciones equitativas en el ámbito de la RSE.

## **Derecho internacional y nacional<sup>13</sup>**

En los planos internacional y nacional está evolucionando el marco jurídico que define la responsabilidad social de las empresas. La repercusión de las empresas en la población y el medio ambiente entraña un riesgo jurídico cada vez mayor que afecta directamente a sus actividades. La percepción por los aseguradores e inversores de los riesgos jurídicos que enfrenta una empresa puede conducir a la imposición de primas de seguro más elevadas y a un mayor costo del capital. Las posibles obligaciones pueden afectar a los precios de las acciones. En este contexto, las empresas deben evaluar y manejar este riesgo y respaldar la aplicación universal de normas mínimas internacionalmente convenidas - por ejemplo, en la esfera de la protección del medio ambiente-, creando así un régimen equitativo.

---

<sup>9</sup> OCDE, "Codes of Corporate Conduct: A Review of Their Contents", 2001. Este estudio de 246 códigos muestra una gran variedad en cuanto al contenido y al grado de detalle de los códigos de conducta.

<sup>10</sup> UNRISD, "Voluntary Approaches to Corporate Responsibility", 2002.

<sup>11</sup> OCDE, "Making Codes of Corporate Conduct Work: Management Control Systems and Corporate Responsibility", 2001.

<sup>12</sup> *Ibíd.*

<sup>13</sup> Esta sección se deriva en gran medida del informe del Instituto Internacional para el Medio Ambiente y el Desarrollo titulado "Legal Issues in Corporate Citizenship", 2003.

El derecho internacional, en distintos tratados, acuerdos, convenciones y casos de jurisprudencia, legisla sobre cuestiones como la protección del medio ambiente, los consumidores y la salud, los derechos laborales y humanos, las prácticas comerciales equitativas y la gobernanza empresarial. En muchos convenios laborales y ambientales se responsabiliza a los países signatarios de la aplicación de ciertos principios<sup>14</sup>. Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, si bien son voluntarias para las empresas, obligan políticamente a los países signatarios a establecer puntos nacionales de contacto por cuyo conducto se puede investigar a las empresas por no cumplir esas normas<sup>15</sup>. Sin embargo, los puntos nacionales de contacto aún no funcionan con eficacia. El número de iniciativas legislativas está aumentando ante la presión del público.

Algunas leyes nacionales se aplican a nivel internacional. La *Alien Tort Claims Act* de los Estados Unidos permite a los ciudadanos extranjeros iniciar acciones contra empresas transnacionales estadounidenses y filiales estadounidenses de empresas matrices extranjeras por actos que violen el derecho internacional o algún tratado firmado por los Estados Unidos. Es cada vez más frecuente que los principios de responsabilidad civil también den origen a litigios contra las matrices de grupos corporativos.

A nivel nacional, las leyes regulan las relaciones entre las empresas y la sociedad asegurando la protección de los accionistas y de otras partes interesadas, incluidos los empleados y los consumidores. Algunas iniciativas voluntarias relativas a la RSE, como los códigos de conducta que figuran en los contratos con los proveedores, pueden ser jurídicamente vinculantes como normas mínimas de facto. El etiquetado social y los procedimientos de certificación incorporados en los contratos de la cadena de suministro adquieren carácter obligatorio<sup>16</sup>. Los códigos de conducta publicados, los informes de las empresas y los comunicados de prensa pueden ser examinados detenidamente en el marco de las leyes sobre falsa declaración. Los códigos de conducta y las declaraciones públicas sobre los valores de una empresa también pueden constituir una "obligación constructiva" porque indican que la empresa acepta ciertas responsabilidades, creando así una expectativa válida para los interesados de que esas responsabilidades se cumplirán.

También se registran algunas novedades legislativas en la esfera de la presentación de informes sociales. Ciertos gobiernos sienten la necesidad de mayor información y transparencia en la esfera de la RSE. Sus requisitos suelen tener un alcance parcial y se relacionan principalmente con el medio ambiente o el trabajo. Francia<sup>17</sup> y Bélgica<sup>18</sup> exigen a las empresas y sus filiales situadas en el territorio nacional que publiquen información estadística sobre fuerza de trabajo y fluctuación de ésta, remuneración, medidas de higiene y seguridad, condiciones de trabajo, formación, relaciones laborales, condiciones de vida y medidas adoptadas en favor del empleo. Desde 2002 Francia también exige que todas las empresas cotizadas en el Premier Marché informen de las cuestiones relacionadas con el empleo, la comunidad y el medio ambiente, el acatamiento por sus filiales de los convenios fundamentales de la OIT y el grado de promoción de esos convenios entre sus subcontratistas. En los

---

<sup>14</sup> Los principales instrumentos son los Convenios de la OIT, el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación, el Convenio sobre la Diversidad Biológica, el Protocolo de Montreal relativo a las Sustancias que Agotan la Capa de Ozono, el Convenio de Viena para la Protección de la Capa de Ozono y la Convención de las Naciones Unidas de Lucha contra la Desertificación.

<sup>15</sup> <http://www.oecd.org/EN/document/0,,EN-document-28-nodirectorate-no-11-37318-28,00.html>.

<sup>16</sup> Véase la *Loi visant à promouvoir la production socialement responsable*. Consúltese en [http://www.cass.be/cgi\\_loi/legislation.pl](http://www.cass.be/cgi_loi/legislation.pl).

<sup>17</sup> [http://www.dgcl.interieur.gouv.fr/bases\\_juridiques/bilan\\_social/accueil\\_bilan\\_social.html](http://www.dgcl.interieur.gouv.fr/bases_juridiques/bilan_social/accueil_bilan_social.html).

<sup>18</sup> [http://www.bnb.be/BA/F/P1\\_00.htm](http://www.bnb.be/BA/F/P1_00.htm).

Países Bajos el Consejo a cargo de la Presentación de Informes Anuales, respondiendo a una solicitud del Gobierno, ha publicado directrices para la inclusión en la memoria anual de las empresas de información sobre la RSE, así como para la preparación de informes por separado a ese respecto. Dinamarca, Noruega, los Países Bajos y Suecia han impuesto a determinadas empresas la obligación de presentar información relativa al medio ambiente<sup>19</sup>.

El Reino Unido está estudiando esta cuestión en el marco de la revisión de su derecho de sociedades<sup>20</sup>, aunque todavía no ha adoptado ninguna decisión al respecto. La propuesta actual se refiere a un examen operacional y financiero obligatorio, que abarcaría los objetivos de la empresa, su estrategia y los factores determinantes de su desempeño, un análisis de las actividades, la dinámica de las actividades, la actitud hacia la gobernanza (valores y estructura), una reseña de las relaciones fundamentales determinantes del éxito, las políticas y el desempeño en lo relativo a cuestiones ambientales, comunitarias, sociales, éticas y de reputación, y las aportaciones de los accionistas y el rendimiento de esas aportaciones. La Ley de pensiones del Reino Unido de 1995<sup>21</sup> exige que los fondos de pensión publiquen "la medida en que se tienen en cuenta las consideraciones sociales, ambientales o éticas en la selección, retención y realización de inversiones". Alemania, Australia, Bélgica y Suecia han introducido o están introduciendo leyes bastante parecidas sobre la inversión socialmente responsable.

### **Gobernanza empresarial**

Los recientes escándalos contables y administrativos, como los casos de Enron, WorldCom, Tyco, Ahold y otras sociedades, han colocado la cuestión de la gobernanza empresarial en el primer renglón de la agenda política y empresarial. El logro de una mejor gobernanza garantizaría que los dirigentes de la empresa fueran eficientes, honestos y responsables y que rindieran cuentas de su actuación. Aunque todavía algunos sostienen que las empresas son responsables únicamente ante sus accionistas, en las directrices internacionales sobre la gobernanza empresarial se reconoce cada vez más que las empresas deben tener en cuenta a todas las partes interesadas, lo que conduce a la integración de las cuestiones relacionadas con la RSE en la gobernanza de las empresas. Los principios de gobernanza empresarial convenidos por los países de la OCDE -Principios de la OCDE para el gobierno de las sociedades<sup>22</sup> - disponen que el consejo de administración debe asegurar que la empresa cumpla la ley y tenga en cuenta las preocupaciones de las diversas partes interesadas, incluidos los empleados, los acreedores, los clientes, los proveedores y las comunidades locales<sup>23</sup>. Sin embargo, parece que no todos los consejos de administración tienen en cuenta a las distintas partes interesadas al desempeñar sus funciones principales, que son las de dirigir la estrategia de la sociedad y establecer los objetivos de rendimiento. En un reciente estudio de 500 empresas del Reino Unido se observó que sólo cuatro de cada diez consejos de administración examinan las cuestiones sociales y ambientales, sólo un tercio tiene un miembro que se encarga de las cuestiones ambientales y sólo un

---

<sup>19</sup> P. Soctt, "Reporting all over the world", *Environmental Finance*, diciembre de 2000 a enero de 2001, págs. 36 y 37.

<sup>20</sup> Departamento de Comercio e Industria del Reino Unido, "Modern Company Law: Final Report", 2001. Consúltese en [http://www.dti.gov.uk/cld/final\\_report/index.htm](http://www.dti.gov.uk/cld/final_report/index.htm).

<sup>21</sup> [http://www.hmsso.gov.uk/acts/acts1995/Ukpga\\_19950026\\_en\\_1.htm](http://www.hmsso.gov.uk/acts/acts1995/Ukpga_19950026_en_1.htm).

<sup>22</sup> Entre otros importantes trabajos sobre la gobernanza empresarial figuran el Informe del Comité Cadbury sobre los aspectos financieros de la gobernanza de las empresas, el Informe King sobre la gobernanza de las empresas en Sudáfrica y las directrices de la Commonwealth Association for Corporate Governance.

<sup>23</sup> OCDE, "Principios de la OCDE para el gobierno de las sociedades", 1999.

quinto tiene un miembro que se interesa en las cuestiones sociales<sup>24</sup>. A los consejos de administración también les incumbe la tarea de velar por que existan sistemas adecuados de control, en particular para vigilar los riesgos, como por ejemplo las posibles responsabilidades ambientales y sociales.

La información es importante para el consejo de administración. Los miembros del consejo de administración deben tener acceso a una información exacta, oportuna y pertinente para apoyar sus decisiones. Asimismo, han de supervisar el proceso de divulgación de información y de comunicación con las partes interesadas, lo que contribuye a mejorar la comprensión por el público de la estructura y las actividades de la empresa, las políticas y el desempeño de ésta con respecto a las normas ambientales y éticas y su relación con las comunidades en que opera. Varias declaraciones, como los Principios de la OCDE, las directrices de la Commonwealth Association for Corporate Governance (CACG) (Directrices CACG)<sup>25</sup>, el Informe King sobre la gobernanza empresarial de 2002<sup>26</sup> y el informe del Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos titulado "Transparencia y publicación de información en el buen gobierno de las empresas" recalcan la importancia de la comunicación con las partes interesadas. A esos efectos, recomiendan que las empresas publiquen información financiera y no financiera, como las políticas sobre la ética comercial y el medio ambiente, las estructuras de gobernanza, los factores de riesgo previsible, las cuestiones relativas a los empleados y demás partes interesadas, el desempeño en relación con la responsabilidad ambiental y social y la repercusión de ese desempeño en la sostenibilidad de la empresa. Estos requisitos, si bien representan una etapa inicial de la preparación de informes sobre la RSE, distan de satisfacer plenamente la demanda de información a ese respecto.

Algunas de las principales bolsas de valores exigen o están considerando la posibilidad de exigir la publicación de datos no financieros sobre las políticas sociales y ambientales y los sistemas de gestión conexos de las empresas cotizadas, así como sobre la gobernanza de las empresas. La Bolsa de Valores de Australia requiere que todas las entidades incluyan en su informe anual una declaración sobre la medida en que la empresa ha seguido las mejores prácticas establecidas por el Consejo de Gobernanza Empresarial de la ASX<sup>27</sup>. La Bolsa de Valores de Nueva York presentó a la Comisión de Bolsa y Valores (Security and Exchange Commission o SEC) en abril de 2003 una disposición por la que enmendaba sus propuestas sobre la gobernanza empresarial, que incluía nuevas normas al respecto<sup>28</sup>. Estas recomendaciones están siendo examinadas actualmente por la SEC.

## **Presión del público y riesgo de reputación**

La aparición de distintas ONG poderosas, aunada a los avances en la esfera de la tecnología de la información, permite que los casos de irresponsabilidad social figuren en primera plana, incrementándose así el riesgo para la reputación de las empresas. La comunidad empresarial reconoce que la reputación es un activo valioso, porque afecta a la relación de la empresa con sus clientes, empleados e inversores. Los ejecutivos deben tener en cuenta el hecho de que todo acto ilícito cometido en cualquier lugar del mundo puede ser transmitido a una audiencia mundial, lo cual afectará a las ventas, la participación en el mercado, el movimiento de personal, el acceso a capital y la valoración de una empresa en el mercado. La evaluación y el control del riesgo de reputación son

---

<sup>24</sup> IPPR, "What's on the agenda? How UK directors contribute to social and environmental objectives", 2002. Consúltese en <http://www.ippr.org/publications/index.php?book=318>.

<sup>25</sup> <http://www.combinet.net/governance/finalver/cacg.htm>.

<sup>26</sup> <http://www.cliffedekker.co.za/literature/corpgov/index.htm>.

<sup>27</sup> <http://www.shareholder.com/visitors/dynamicdoc/document.cfm?CompanyID=ASX&DocumentID=364&pagenum=1&keyword=Type%20keyword%20here>.

<sup>28</sup> [http://www.nyse.com/pdfs/corp\\_recommendations\\_nyse.pdf](http://www.nyse.com/pdfs/corp_recommendations_nyse.pdf).

especialmente importantes, dado que una buena reputación puede mancharse fácilmente, pero es difícil de restablecer. La pérdida de reputación de Arthur Andersen tras el escándalo de Enron le costó a la empresa su propia existencia.

Muchas de estas ONG exigen a las empresas transparencia y rendición de cuentas. Uno de los ejemplos más destacados es la International Right to Know Campaign (Campaña internacional de defensa del derecho del público a ser informado), coalición de más de 200 organizaciones basada en los Estados Unidos que se ocupa de cuestiones de medio ambiente, trabajo, justicia social y derechos humanos. Esta campaña exige a las empresas radicadas en los Estados Unidos o que se cotizan en las bolsas de valores estadounidenses, así como a sus filiales extranjeras y a sus principales contratistas, que publiquen información sobre sus operaciones en el extranjero de conformidad con la *Emergency Planning and Community Right to Know Act* (Ley de los de planificación de emergencia y derecho de la comunidad a saber – EPCRA) y otras normas estadounidenses sobre la publicación de información<sup>29</sup>.

La campaña Publish What You Pay (Campaña para que las empresas informen sobre los pagos que hacen), iniciada por George Soros y una coalición de 110 ONG, pide que los gobiernos, las autoridades de reglamentación de los mercados de valores y las normas internacionales de contabilidad exijan a las empresas internacionales de los sectores del petróleo, el gas y la minería que publiquen los impuestos, los derechos, las regalías y otros pagos netos hechos a los gobiernos de los países en que operan. Los Gobiernos del Grupo de los Ocho (G8) convinieron en junio de 2003 en promover esa iniciativa<sup>30</sup>. En la audiencia pública del Parlamento Europeo sobre la campaña Publish What You Pay celebrada en junio, la Comisión de Desarrollo y Cooperación declaró su apoyo a la transparencia obligatoria de los pagos hechos por las empresas de petróleo, gas y mineras a los gobiernos nacionales<sup>31</sup>.

## **Presión de los inversores**

Los inversores institucionales, sea por razones éticas o porque les interesa la capacidad de sus inversiones para crear y preservar el valor patrimonial, prestan cada vez más atención al desempeño social y ambiental de las empresas y la gestión de riesgos. Un reciente estudio de la relación entre las prácticas comerciales y los resultados financieros mostró que las empresas que adoptaban una conducta ética tenían mejores resultados financieros a largo plazo que las que no lo hacían<sup>32</sup>. Las decisiones de inversión se basan en los informes de las empresas, la clasificación según criterios sociales y ambientales dada por las agencias de calificación y los índices de sostenibilidad, como el KLD Domini 400 Social Index, el Índice de Sostenibilidad Dow Jones o el FTSE4GOOD Index. Estos índices registran los resultados financieros de las empresas que han hecho de la sostenibilidad un factor determinante de su estrategia comercial.

El desempeño de los índices de sostenibilidad indica que los inversores valoran más a las empresas que están menos expuestas a riesgos sociales, ambientales y éticos. El Domini 400 Social Index, que desde que se creó en mayo de 1990 sigue el desempeño de 400 empresas estadounidenses,

---

<sup>29</sup> "International Right To Know: Empowering Communities Through Corporate Transparency", AFL-CIO, Amnesty International USA, EarthRights International, Friends of the Earth, Global Exchange, Oxfam America, Sierra Club, Working Group on Community Right to Know, 2003. Consúltese en <http://www.irtk.org/irtkreport.pdf>.

<sup>30</sup> "Fostering Growth and Promoting a Responsible Market Economy: A G8 Declaration", 2003, Evian. Consúltese en <http://www.g7.utoronto.ca/summit/2003evian/growth.html>.

<sup>31</sup> <http://www.publishwhatyoupay.org>.

<sup>32</sup> Institute of Business Ethics, "Does Business Ethics Pay?", 2003.

se ha comportado mejor que el Índice Standard & Poor 500, superándolo en más del 1% en el rendimiento anualizado y en el rendimiento ajustado por riesgo<sup>33</sup>. El Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), que sigue el desempeño de 310 de las mayores empresas de 23 países, se ha incrementado en un 180% desde 1993 en comparación con el incremento de 125% registrado por el Dow Jones Global Index en el mismo período<sup>34</sup>. Desde su creación en 1994 también ha superado en un 17% al FTSE World Index<sup>35</sup>.

La cantidad y el volumen de los fondos de inversiones éticas están aumentando, aunque siguen representando una pequeña proporción del capital total gestionado. La inversión socialmente responsable es una tendencia creciente a la que se unen los inversores que desean obtener de sus inversiones un rendimiento tanto financiero como social. El capital total colocado en la inversión social pasó de 40.000 millones de dólares en 1984 a 639.000 millones en 1995 y a más de 2,32 billones de dólares en 2001<sup>36</sup>. En los Estados Unidos la inversión socialmente responsable aumentó entre 1999 y 2001 pese a la debilidad del mercado. Mientras que en los nueve primeros meses de 2001 la cantidad total invertida en fondos mutuos cayó un 94%, la caída sólo fue del 54% en el caso de los fondos seleccionados con criterios sociales<sup>37</sup>. En Europa occidental, la inversión socialmente responsable ha alcanzado un crecimiento del 100% en los últimos años, aunque sigue representando menos del 1% del capital accionario total gestionado<sup>38</sup>. La tendencia en los fondos de inversión socialmente responsable es pasar de una selección de la cartera de valores según criterios negativos (es decir, la exclusión del tabaco, el alcohol, las armas, etc.) a una selección según criterios positivos en que los inversores se inclinan por las empresas que producen o utilizan productos o métodos de producción ecológicamente adecuados y mantienen prácticas comerciales socialmente responsables. Muchos de estos métodos de selección tienen en cuenta los principios internacionalmente convenidos, como las Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales, la Declaración Universal de Derechos Humanos y los Principios de la OIT<sup>39</sup>.

La presión de los inversores puede adoptar formas distintas de la inversión selectiva. El activismo de los accionistas es otra táctica que está en aumento. Como propietarios parciales de empresas cotizadas en bolsa los accionistas pueden entablar un diálogo con los ejecutivos mediante cartas o reuniones y presentar resoluciones. Esas resoluciones son propuestas presentadas por los accionistas, individualmente o en grupo, que se debaten y sobre las que se vota en la reunión anual de la empresa. Las propuestas tienen que contar con el 50% de los votos para que la dirección las ponga en práctica. Las resoluciones relacionadas con cuestiones sociales o ambientales generalmente no logran ese resultado, pero contribuyen a crear conciencia, a atraer la atención de los medios informativos y a ejercer mayor presión en los directores ejecutivos<sup>40</sup>. Es difícil evaluar los efectos de las resoluciones de los accionistas porque las empresas pueden optar por aplicar los cambios propuestos sin reconocer la presión que los ha obligado a hacerlo<sup>41</sup>.

---

<sup>33</sup> <http://www.domini.com/Social-Screening/Non-US-Operations/index.htm>.

<sup>34</sup> <http://www.sustainability-indexes.com>.

<sup>35</sup> J. Fuller, "Banking on a good reputation", FTfm 21 July 2003, p.6.

<sup>36</sup> Capital en carteras de valores gestionadas profesionalmente según una o varias de las siguientes bases: selección, activismo de los accionistas o inversión comunitaria.

<sup>37</sup> Social Investment Forum, "Report on socially responsible investing trend in the United States", 2001.

<sup>38</sup> M. Kiernan, "Making SRI mainstream", 2003.

<sup>39</sup> <http://www.socialfunds.com/education/index.cgi>.

<sup>40</sup> <http://www.foe.org/international/shareholder/index.html>.

<sup>41</sup> Véase <http://www.socialfunds.com/news/print.cgi?sfArticleId=982>.

Los bancos también están empezando a tener en cuenta el riesgo de reputación. Cuatro grandes bancos - ABN Amro, Barclays, Citibank and WestLB- han redactado los Principios "Equator" sobre la financiación de proyectos, en colaboración con la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial. Estos Principios son directrices sociales y ambientales para la financiación de proyectos en los mercados emergentes e incluyen salvaguardias sobre cuestiones que van de la evaluación ambiental y los hábitat naturales a los pueblos indígenas, el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Otros cinco bancos<sup>42</sup> han aceptado recientemente adherirse a estos Principios, mientras que hay cuatro que todavía están estudiando esta posibilidad<sup>43</sup>.

### **La publicación de información acerca de la responsabilidad social de las empresas**

Se presiona cada vez más a las empresas para que informen sobre su repercusión en la sociedad y el modo en que la gestionan. Estos informes no se refieren únicamente a cuestiones relacionadas con el empleo. Reciben distintas denominaciones, pero generalmente se definen como informes ambientales, o sociales o informes de sostenibilidad. Un informe de sostenibilidad es más completo que un informe ambiental o social, en primer lugar, porque incluye el efecto económico de las organizaciones y, en segundo lugar, porque no sólo evalúa la repercusión de la empresa en la sociedad y compara su desempeño a lo largo del tiempo, sino que también evalúa la sostenibilidad de las operaciones y productos de la empresa en relación con el desarrollo de la sociedad.

### **Tendencias recientes en los informes sociales**

La contabilidad social moderna captó por primera vez la atención de gobiernos, empresas, profesores universitarios y órganos profesionales de contabilidad en la primera mitad del decenio de 1970<sup>44</sup>. Este interés generalizado disminuyó durante la segunda mitad de ese decenio, sólo para resurgir tras desastres ecológicos como el de Bhopal y el del Exxon Valdez. Las empresas han publicado un número cada vez mayor de informes ambientales a lo largo de los últimos diez años. Aunque las empresas de mayor impacto en el medio ambiente estuvieron entre las primeras en informar sobre su desempeño ambiental, otras empresas han comenzado de forma gradual a elaborar informes ambientales. Esta tendencia, provocada por la preocupación del público por el medio ambiente, se ha visto respaldada por la elaboración de leyes y reglamentos que exigen a las empresas que informen sobre su desempeño ambiental en países como Australia, el Canadá, Dinamarca, los Estados Unidos de América, Noruega, los Países Bajos y Suecia. A principios del decenio de 1990 se formularon muchas directrices sobre la estructura y el contenido de los informes ambientales. El Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos publicó directrices para la contabilidad y la presentación de informes financieros sobre costos y obligaciones ambientales, basadas en las mejores prácticas, para así garantizar que las entidades normativas no adoptaran soluciones diferentes para los mismos problemas. Dicho Grupo también creó un conjunto de cinco indicadores de eficiencia ecológica con el fin de contribuir a armonizar a nivel internacional la evaluación del modo en que el desempeño ambiental afecta a los resultados financieros de una empresa. Distintas organizaciones internacionales como el Comité de Prácticas Internacionales de Auditoría de la Federación Internacional de Contables, el Foro Consultivo de Contabilidad de la Unión Europea y la Federación Europea de Contadores investigaron la relación entre la presentación de informes ambientales y la de

---

<sup>42</sup> Crédit Lyonnais, Credit Suisse First Boston, Westpac Banking Corporation, Rabobank y HVB.

<sup>43</sup> D. Sevastopulo, "Banks adopt 'Equator Principles', *Financial Times*, 4 de junio de 2003.

<sup>44</sup> R. Gray, "Current developments and trends in social and environmental auditing, reporting and attestation: A personal perspective", 2000.

informes financieros<sup>45</sup>. A pesar de la tendencia general hacia la adopción de un formato uniforme para la presentación de informes, la diversidad de éstos es tal que el establecimiento de criterios de comparación resulta aún difícil.

Dado que el Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos y otras organizaciones han estudiado ampliamente la contabilidad y la presentación de informes ambientales, el material que aparece a continuación se centrará en los componentes sociales de los informes.

Durante los últimos cinco años, otros aspectos sociales se han sumado a las cuestiones ambientales. Hoy en día, los informes ambientales representan el 64% del total de los informes sociales. De nuevo, esta evolución refleja la preocupación de las partes interesadas y se apoya en un número cada vez mayor de leyes, reglamentos y directrices. Un estudio de las 250 mayores empresas del mundo y de las 100 mayores empresas en 19 países muestra que son menos de 500 las que prepararon un informe ambiental, social o de sostenibilidad en 2002<sup>46</sup>. Ello representa menos del 1% de las 65.000 empresas transnacionales que hay en el mundo.

La presentación de informes no se limita a los sectores de gran impacto como el químico o el minero, sino que también se registra en la mayoría de los sectores económicos, incluidos los de alimentos y bebidas, comunicación y medios de difusión, transportes, y servicios públicos. No se trata únicamente de Europa occidental y América del Norte, sino que la práctica de preparar estos informes también se está difundiendo a América Latina, Europa oriental, África y Asia.

Las empresas de economías emergentes que informan sobre las cuestiones ambientales y sociales dicen que lo hacen por su adhesión a la transparencia y la rendición de cuentas y porque la medición de su repercusión en la sociedad les ayuda a gestionar esa repercusión. Esas empresas reciben menos presiones de los gobiernos y de los inversores nacionales en lo que respecta a la presentación de informes que las que tienen sus sedes en países occidentales. Algunas incluso se quejan de no recibir observaciones sobre su repercusión de las organizaciones de la sociedad civil de sus propios países, situación que comparten con otras empresas basadas en países occidentales. La poca presión que ejercen los gobiernos de países en desarrollo también beneficia a las filiales de las empresas transnacionales y sólo algunas informan sobre sus compromisos locales y su repercusión en las comunidades locales. La presión externa para que se presenten informes proviene principalmente de las autoridades de los mercados de valores de Europa y de América del Norte y de los fondos socialmente responsables<sup>47</sup>.

El contenido y la calidad de los informes sociales varían considerablemente, desde instrumentos de relaciones públicas hasta informes complejos que representan esfuerzos reales por integrar las preocupaciones societales en las operaciones comerciales ordinarias<sup>48</sup>. Una evaluación reciente de la calidad de 100 informes sociales de todo el mundo llega a la conclusión de que, aunque el promedio de páginas ha aumentado en un 45%, la calidad de los informes no ha mejorado en comparación con el nivel del año 2000<sup>49</sup>. El contenido de los informes sociales se analiza, por lo general, en relación con cuestiones económicas, ambientales y sociales. Los informes sobre resultados económicos se refieren a salarios y prestaciones, productividad, creación de empleo, contratación externa, investigación y

---

<sup>45</sup> KPMG, "International Survey of Environmental Reporting 1996", 1997.

<sup>46</sup> KPMG, "International Survey of Corporate Sustainability Reporting", 2002.

<sup>47</sup> SustainAbility/UNEP, "Trust Us: The Global Reporters 2002 Survey of Corporate Sustainability Reporting", 2002.

<sup>48</sup> KPMG, UNEP/SustainAbility, ACCA, PricewaterhouseCoopers y otros han realizado una serie de evaluaciones de informes sociales. Véase la bibliografía.

<sup>49</sup> SustainAbility/UNEP, "Trust Us: The Global Reporters 2002 Survey of Corporate Sustainability Reporting", 2002.

desarrollo e inversiones en formación y otras formas de capital humano -todo cuantificable. Las cuestiones ambientales incluyen el efecto de los procesos de producción, productos y servicios en el aire, el suelo, la biodiversidad y la salud humana. La calidad de los informes sobre cuestiones ambientales, gracias a la existencia de diversos instrumentos reconocidos de medición ambiental, como los indicadores de la eficiencia ecológica del Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos, es, en general, superior a la calidad de los informes sobre cuestiones sociales.

Por lo general, las cuestiones sociales abarcan la higiene y seguridad en el lugar de trabajo, la satisfacción de los empleados y las obras filantrópicas de las empresas, así como los derechos laborales y humanos, la diversidad de la fuerza de trabajo y las relaciones con los proveedores. En la publicación de información de carácter social a menudo se adopta un enfoque interno, en que los datos sobre los empleados, la higiene y la seguridad y los estudios de personal se suelen divulgar más que los datos relativos a la comunidad local y a cuestiones más generales relacionadas con la sociedad<sup>50</sup>. En lo que respecta a las cuestiones sociales para las que resulta más difícil establecer un sistema cuantificable de medición, la presentación de informes continúa siendo escasa y cualitativa. Por ejemplo, sólo una minoría de informes trata de los derechos humanos, las relaciones con los proveedores, el trabajo infantil, la libertad de asociación, la negociación colectiva, el comercio equitativo, los horarios de trabajo, el empleo de nacionales del país, la cantidad de impuestos que se pagan y el lugar donde se pagan y la financiación de los planes de pensiones. Siempre y cuando no se ponga en peligro la competitividad de la empresa, la divulgación de estas cuestiones sería de gran interés para los empleados, los clientes, los gobiernos de los países de ubicación de las empresas y los inversores socialmente responsables.

Algunas empresas informan sobre su diálogo con las partes interesadas, lo que por lo general consiste en incluir en su informe las declaraciones de esas partes -algunas veces negativas, pero casi siempre positivas -, los estudios de personal y los grupos de trabajo y foros comunitarios<sup>51</sup>. Sin embargo, la mayoría de las empresas parece considerar el diálogo con las partes interesadas como un fin en sí mismo y rara vez los informes muestran un vínculo entre la participación de las partes interesadas y los procesos de toma de decisiones de las empresas.

A pesar de la ausencia de normas internacionalmente convenidas que confirmen los datos contenidos en los informes sociales, las empresas solicitan cada vez más la verificación externa de sus informes. En 2002, un importante número de informes fue verificado por terceros – un 29% y un 27%, respectivamente, de las empresas de las listas GFT250 (Global Fortune Top 250, las 250 empresas del mundo que obtienen mayores ingresos) y Top 100 (las 100 principales empresas de 19 países) – y en el 65% de los casos una empresa importante de contabilidad llevó a cabo la verificación<sup>52</sup>.

### **Iniciativas actuales de presentación voluntaria de informes empresariales**

Cada día aumenta el número de iniciativas destinadas a evaluar la repercusión de las empresas en la sociedad. Las entidades especializadas de consultoría ofrecen sus servicios a las empresas que desean elaborar informes sociales. Todas estas entidades utilizan metodologías distintas y así tratan de aventajar a sus competidoras. Distintos grupos interesados, aparte de las agencias de calificación y las

---

<sup>50</sup> Según un estudio de la KPMG, en los informes de las empresas de la lista GFT250 se abordan las cuestiones sociales en la proporción siguiente: participación de la comunidad, 97%; higiene y seguridad, 91%; igualdad de oportunidades/diversidad de la fuerza de trabajo, 88%; satisfacción de los empleados, 67%; derechos humanos, 55%; relaciones con los proveedores, 39%; trabajo infantil, 36%; libertad de asociación, 27%; comercio equitativo/desarrollo internacional, 18%; corrupción, 15%.

<sup>51</sup> KPMG, "International Survey of Corporate Sustainability Reporting", 2002.

<sup>52</sup> *Ibíd.*

entidades que publican los índices de sostenibilidad, han desarrollado varios programas de comparación para evaluar la RSE. Sus cuestionarios llueven sobre las empresas. Un estudio reciente de empresas europeas muestra que, si bien más del 80% de los especialistas cree que la presentación de informes sobre la RSE es parte esencial de un buen programa de relaciones con los inversores y el 75% de ellos opina que la RSE es importante tanto en los mercados alcistas como en los bajistas, la inmensa mayoría reconoce que el agobio de cumplimentar los cuestionarios constituye un problema real<sup>53</sup>. Las empresas están pidiendo que se uniformicen las solicitudes de información.

Algunas iniciativas de grupos interesados, que por lo general incluyen a representantes del sector privado, tratan de establecer marcos e indicadores para la preparación de informes que ayuden a armonizar los requisitos en materia de información. Ahora bien, aunque contribuyan individualmente a definir ciertos aspectos de la presentación de informes sociales, su diversidad y su reducido alcance obstaculizan el establecimiento de formatos y contenidos uniformes. Se trata, entre otras, de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes (IMPI) (Global Reporting Initiative o GRI), el Proyecto de presentación de informes de sostenibilidad (Sustainability Reporting Project) del Consejo Empresarial Mundial de Desarrollo Sostenible (World Business Council for Sustainable Development o WBCSD), la Iniciativa de presentación de información sobre la repercusión de las empresas (Corporate Impact Reporting Initiative) de la organización Business in the Community (BITC) y la serie AA1000 de la organización AccountAbility. Dado que el propósito de este informe es examinar más detenidamente las iniciativas recientes orientadas hacia los aspectos sociales de la presentación de informes, no se incluyen aquí las iniciativas relativas a los informes ambientales.

Las Directrices de la IMPI<sup>54</sup> enuncian principios sobre la presentación de informes que han de observar los encargados de prepararlos, especifican el contenido de los informes y proponen ciertos indicadores: 50 indicadores ambientales, sociales y económicos básicos y 47 adicionales. Se considera que los indicadores "básicos" son significativos para la mayoría de las empresas e importantes para la generalidad de las partes interesadas.

Como la IMPI se ha propuesto ser lo más inclusiva posible en sus trabajos, cualquier parte interesada y comprometida ha podido unirse a ella y participar en el desarrollo de las Directrices. Por consiguiente, ha resultado difícil limitar el número de indicadores. En cada órgano técnico y de gobierno de la IMPI ha habido representación de la empresa, la sociedad civil, la contabilidad y el trabajo, así como de distintas regiones -aunque han participado pocos países en desarrollo.

El número y la diversidad de los indicadores han hecho que la comunidad empresarial cuestione el costo de producir un informe de conformidad con las directrices<sup>55</sup>. También se sostiene que el elevado número de indicadores resta claridad a los informes. Como resultado de ello, la mayoría de los encargados de preparar los informes en el marco de la IMPI opta por usar únicamente los indicadores que considera más pertinentes. Varios indicadores son, en realidad, una mera divulgación de políticas y prácticas. Aparte del problema evidente de cabalidad y comparabilidad de los informes que esto plantea, como consecuencia del hecho de que no todos los indicadores seleccionados necesariamente tienen un vínculo claro con el desarrollo sostenible, o incluso con el desempeño empresarial, los informes obtenidos a partir de las Directrices pueden no indicar los efectos de las empresas en la sociedad. Además, ciertas empresas argumentan que algunos indicadores entrañan el

---

<sup>53</sup> Investors Relations Society, <http://www.ir-soc.org.uk>.

<sup>54</sup> <http://www.globalreporting.org/>.

<sup>55</sup> En términos comparativos, una PYMES que solicite ser cotizada en bolsa en Alemania tiene que pagar al menos 100.000 dólares de los EE.UU. para presentar la información financiera necesaria, la mayor parte de la cual ya figura en sus libros. Si las PYMES tuvieran que reunir además información no financiera, los costos serían prohibitivos, sobre todo porque todavía no se ha convenido en ninguna metodología y las empresas, por su propia cuenta, deben ocuparse de recopilar la información sobre los indicadores.

peligro de divulgación de información sensible de dominio privado. En respuesta a estas críticas se dice que las Directrices siguen en evolución. La IMPI está tratando de aprender de su propia experiencia y de las observaciones de las partes interesadas, así como de perfeccionar su método mediante la introducción de normas sectoriales. Hasta la fecha, 290 organizaciones hacen referencia a las Directrices en sus informes, pero los informes de sólo 8 de ellas están "de acuerdo" con las Directrices<sup>56</sup>. Con tales referencias se corre el riesgo de que algunas empresas den la impresión falsa de que cumplen con las Directrices.

Otras iniciativas tienen un alcance menos amplio y abordan sólo algún aspecto particular de la presentación de informes sociales. Por ejemplo, el Consejo Empresarial Mundial de Desarrollo Sostenible<sup>57</sup>, organización que representa a la comunidad empresarial internacional, dirige el Proyecto de presentación de informes de sostenibilidad por el que se ha desarrollado una plataforma de presentación de informes accesible en la Web para orientar a las empresas miembros cuando preparen sus informes de desarrollo sostenible. Los usuarios de esta plataforma pueden encontrar orientación sobre presentación de informes, supervisión y medición, así como un inventario de informes sobre las mejores prácticas, que incluye informes de la triple cuenta de resultados, éticos y sociales, ambientales y de higiene y seguridad. Sin embargo, este instrumento no ofrece ningún marco para la presentación de informes. Dado que esta iniciativa muestra al usuario la práctica de un número limitado de empresas en lugar de recomendar un método concreto, los que se basan en ella para preparar sus informes pueden llegar a muchas presentaciones distintas.

La BITC es una organización sin fines de lucro con sede en el Reino Unido, que cuenta con unos 700 miembros, incluidas 75 de las 100 empresas del índice FTSE del Reino Unido<sup>58</sup>. Su proyecto de presentación de informes sobre la repercusión de las empresas recomienda un conjunto de 55 indicadores básicos para medir esa repercusión. Se ha procurado incluir información que sea esencial. Los indicadores se agrupan en cinco conjuntos relacionados con el mercado, el medio ambiente, el lugar de trabajo, la comunidad y los derechos humanos. Se acompañan de un marco para medir e informar sobre las prácticas comerciales responsables. La BITC subraya que esta metodología de presentación de informes permite conocer las actividades y el desempeño de las empresas en materia de responsabilidad social, pero no permite la comparación ni el establecimiento de parámetros de referencia. Varias empresas han criticado algunos de los indicadores básicos por ser ajenos a su funcionamiento y hasta el momento tan sólo 20 empresas con sede en el Reino Unido participan en esta Iniciativa.

El Institute of Social and Ethical Accountability (o AccountAbility) es una organización con sede en el Reino Unido<sup>59</sup>. Entre sus miembros hay empresas, ONG, escuelas de ciencias empresariales y proveedores de servicios. Promueve la utilización de las mejores prácticas en la

---

<sup>56</sup> Las organizaciones que deseen declarar que sus informes han sido elaborados de conformidad con la versión de 2002 de las Directrices de la IMPI deben cumplir con cinco condiciones:

- 1) Informar sobre los elementos enumerados en las secciones 1 a 3 de la parte C.
- 2) Incluir un índice del contenido según la IMPI, tal y como se especifica en la sección 4 de la parte C.
- 3) Responder a cada indicador básico de la sección 5 de la parte C ya sea: a) informando acerca de ese indicador, o b) explicando el motivo de la omisión de ese indicador.
- 4) Garantizar que el informe es compatible con los principios enunciados en la parte B de las Directrices.
- 5) Incluir la declaración siguiente, firmada por el Consejo de Administración o el Gerente General: "Este informe se ha elaborado de conformidad con la versión de 2002 de las Directrices de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes. Constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización".

<sup>57</sup> <http://www.wbcsd.ch/templates/TemplateWBCSD4/layout.asp?MenuID=1>.

<sup>58</sup> <http://www2.bitc.org.uk/index.html>.

<sup>59</sup> <http://www.accountability.org.uk/>.

contabilidad, la auditoría y la presentación de informes en materia social y ética y elabora normas y procedimientos de certificación. El instrumento AA1000 está previsto para la contabilidad, la auditoría y la presentación de informes en materia social y ética. El Marco AA1000 se creó en 1999 para orientar sobre el modo en que una organización puede mejorar su rendición de cuentas y establecer una colaboración eficaz con las partes interesadas. Mediante la formación y el diálogo, se alienta a las empresas a definir objetivos y metas, medir el progreso realizado en función de esos objetivos, comprobar e informar sobre sus resultados y desarrollar mecanismos para obtener las observaciones de los destinatarios de los informes. El Marco AA1000, ahora denominado serie AA1000, se amplió en 2002 para incluir módulos especializados para los profesionales de la rendición de cuentas, como los verificadores. Sin embargo, la serie AA1000 aún no ha sido reconocida por las entidades normativas internacionales.

## **Principales cuestiones con que se enfrentan quienes preparan y utilizan los informes**

### **Finalidad**

Los encargados de preparar informes pueden dividirse en dos grupos. En el primero se encuentran quienes aplican las directrices internacionales relativas a la RSE (véase la sección sobre "Principales iniciativas internacionales sobre la responsabilidad social de las empresas") para definir el contenido de sus informes sociales o solicitan la ayuda de auditores o consultores profesionales que se ocupen de hacer del informe un instrumento de supervisión y gestión. El segundo grupo está compuesto por los que encargan a consultores externos especializados en comunicación la elaboración esos informes. Cada vez hay más empresas que ofrecen servicios de preparación de informes.

La metodología utilizada podría servir de indicador del compromiso de las empresas que aprovechan el proceso de preparar sus informes sociales para evaluar y modificar sus operaciones a fin de mejorar su repercusión en la sociedad. Es importante que cuando una empresa quiera modificar su repercusión ambiental y social, analice cuál es su repercusión actual, establezca objetivos y ponga en marcha sistemas de gestión que incluyan la supervisión y la presentación de informes, del mismo modo que lo hace en el ámbito financiero de su negocio. La presentación de informes a las partes interesadas externas no debe ser el fin sino el reflejo de los procesos comerciales de la empresa y sus resultados. En la actualidad, en muchos informes ambientales y sociales se hacen extensas exposiciones sobre la RSE y su importancia para la sostenibilidad de las operaciones de las empresas, pero en muy pocos se mencionan los sistemas de gestión que existen - o que deberían existir - a fin de apoyar y llevar a cabo este objetivo y la influencia de esos sistemas en el desempeño.

### **Comparabilidad de los informes**

Cada informe social tiene su propio formato y contenido, en función del planteamiento elegido por la empresa que informa y su percepción de quiénes son las partes interesadas y cuáles son sus necesidades. Muchos informes tratan de facilitar a todos los interesados toda la información que requieren en un mismo documento. Esto hace que se proporcione información muy diversa, por lo que resulta difícil tener una idea clara de los valores de la empresa, su adhesión a esos valores y el efecto consiguiente en la sociedad. También resulta difícil comparar el desempeño de las diferentes empresas.

A fin de ilustrar la diversidad de formatos, hemos comparado tres ejemplos de los informes sociales más recientes publicados por dos empresas con años de experiencia en la presentación de informes ambientales y por un banco que fue considerado el mejor en la elaboración de informes de sostenibilidad por la Association of Certified Chartered Accountants. Las diferencias en los propios títulos de los informes examinados indican la diversidad de criterio de las tres empresas a la hora de

presentar informes sociales. El número de páginas, que va de 34 a 102, pone de relieve el dilema que tienen las empresas -entre elaborar un informe exhaustivo o preparar uno que pueda leerse de forma rápida y fácil. Las tres empresas utilizan indicadores cuantitativos sobre su desempeño, pero en algunos casos los acompañan de explicaciones extensas que informan al lector en profundidad, pero que también multiplican el número de páginas que ha de leer para formarse una opinión sobre el desempeño general de la empresa.

La falta de comparabilidad de los informes aumenta la necesidad de los inversores de contar con medios que sirvan de marco de referencia, como las agencias de calificación. La cantidad de información que necesitan estas agencias y la multiplicación de los cuestionarios que deben cumplimentar las empresas absorben una proporción cada vez mayor de recursos.

### **Medios de presentación de informes**

La mayoría de los informes sociales son informes independientes y distintos de los informes financieros anuales. Esto indica que en la mente de quienes los elaboran existe una distinción entre las preocupaciones de los inversores y las de otras partes interesadas, y entre los resultados financieros y el desempeño ambiental y social. No se conocen con exactitud ni la distribución ni el número de los lectores de los informes sociales. A fin de llegar al mayor número posible de partes interesadas, muchas empresas publican sus informes sociales en su sitio en la Web, en formato de documento portátil (pdf) -los lectores pueden guardar y conservar el informe en su formato electrónico o imprimirlo. Aunque así se excluye a las partes interesadas que no tengan acceso a la Internet, este método aumenta apreciablemente el número de posibles lectores al mismo tiempo que mantiene el costo de distribución a niveles bajos. Un número cada vez mayor de empresas publican ahora sus informes únicamente en páginas web. Este método tiene la ventaja de permitir que las empresas actualicen de forma instantánea la información sobre su desempeño. Pero, en cambio, disminuye la comparabilidad de los datos facilitados, además de que no toda la información publicada puede ser verificada profesionalmente. Desde el punto de vista de los lectores, el acceso a la información puede ser más difícil y confuso en los sitios de la Web que en la forma tradicional, en particular en el caso de un sitio complejo con muchos niveles. La Asociación de Aseguradores Británicos (Association of British Insurers o ABI) recomienda en sus Directrices de 2003 sobre la publicación de información acerca de las inversiones socialmente responsables<sup>60</sup> que las cuestiones sociales, ambientales y éticas figuren "en la memoria anual y no por separado, como parte de las cuentas recapitulativas o en un sitio de la Web dedicado a la responsabilidad social". Dicha Asociación considera esto un requisito mínimo que no impone ninguna carga innecesaria a las empresas.

### **Importancia relativa**

Los informes presentados por las empresas deben ser detallados y tener en cuenta todos los aspectos significativos de las operaciones comerciales. Dichos informes suelen centrarse en parámetros cuantificables que se incluyen en los estados financieros. La presentación de informes sobre la RSE requiere diversos parámetros cualitativos. Esto atañe sobre todo a los informes sociales, dado que los indicadores ambientales ya han sido elaborados por diversas entidades, como el Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos.

La tarea de fijar el umbral de importancia relativa es más compleja debido a la variedad de indicadores cualitativos que han de tenerse en cuenta en los informes sociales. Dada la diversidad de los lectores de esos informes, son muy distintas las exigencias de información. La mayoría de las directrices para la presentación de informes establecen que la primera medida que una empresa debe

---

<sup>60</sup> [http://www.ivis.co.uk/pages/gdsc7\\_1.PDF](http://www.ivis.co.uk/pages/gdsc7_1.PDF).

adoptar para dar información en materia social es definir quiénes son las partes interesadas y establecer un diálogo con ellas a fin de determinar qué información necesitan conocer. Este diálogo puede estar integrado en el funcionamiento ordinario de la empresa, puesto que algunos de sus departamentos ya están en contacto con las partes interesadas, como son los inversores, los clientes y la comunidad local. También se puede dialogar con las partes interesadas a través de iniciativas internacionales, nacionales o sectoriales.

En su afán por responder a todas las exigencias de las partes interesadas las empresas publican información indiscriminada, lo que hace que los informes sociales resulten poco claros. Las necesidades específicas de información de los distintos grupos podrían atenderse mejor mediante otros canales de comunicación. Los informes deben contener sólo información que sea pertinente para la mayoría o la totalidad de las partes interesadas. Para que esto sea posible, tal vez haya que estudiar cómo definir la importancia relativa con el fin de reflejar las nuevas preocupaciones ambientales y sociales de los inversores e incluir las necesidades de información de las partes interesadas. Ahora bien, también es preciso considerar la cuestión de la confidencialidad de la información. Al igual que en el caso de los informes financieros, los informes sociales no deben ser un medio de divulgación de información que ponga en peligro la competitividad de la empresa.

## **Verificación**

Si se quiere que los informes sociales y ambientales sean creíbles es necesaria su verificación. Como ocurre con la contabilidad financiera, la verificación debe estar a cargo de auditores competentes e independientes que no intervengan en la preparación de las cuentas de resultados ambientales y sociales. La Norma Internacional sobre los Compromisos de Garantía es aplicable en el ámbito no financiero, pero es preciso elaborar otras normas expresamente destinadas a la verificación de los informes sociales. Dado que no existen normas de garantía internacionalmente convenidas para los informes sociales, los métodos de verificación se definen para cada caso. Varias organizaciones, como la Federación Europea de Expertos Contables<sup>61</sup>, la IMPI y la AccountAbility, tratan de dar directrices de verificación. Aunque en la mayoría de los casos las declaraciones de verificación están firmadas por alguna de las principales empresas de contabilidad, gran parte de los informes son comprobados por órganos de certificación y sociedades consultoras o técnicas.

Con el fin de obtener credibilidad, los encargados de preparar los informes recurren cada vez más a verificadores. Sin embargo, la falta de normas de auditoría para la información de carácter no financiero representa un obstáculo importante en ese empeño. Un estudio realizado en 2002<sup>62</sup> indica que la elección del verificador depende de los destinatarios. Las empresas que se dirigen a sus accionistas eligen una empresa de contabilidad importante. Cuando los destinatarios son otras partes interesadas, las empresas prefieren utilizar los servicios de consultores especializados en cuestiones ambientales y sociales, de algunas ONG o de personalidades destacadas en la esfera de la sostenibilidad. La elección entre el respaldo de esas personalidades y la verificación por consultores especializados depende de la disposición de la empresa para cuestionar la eficacia de sus procesos de gestión y aprender cómo modificarlos. Los auditores tradicionales centran su atención en la exactitud y la fiabilidad de los datos e incluyen cláusulas detalladas de descargo de responsabilidades, tal vez por su exposición a sus responsabilidades profesionales, pero no ofrecen las mismas oportunidades de aprendizaje que los consultores especializados. Por otra parte, sus metodologías son más uniformes que las de esos consultores y tienen mucha pericia para evaluar sistemas de control interno.

---

<sup>61</sup> FEE, "Discussion Paper Providing Assurance on Sustainability Reports", 2002. Consúltese en <http://www.fee.be/publications/main.htm>.

<sup>62</sup> Environmental Resources management (ERM), "Corporate social reporting survey", 2002. <http://www.erm.com/ERM/news.nsf/AllByID/8A88D6D0AA0451B880256C3900309CBD?OpenDocument>.

Los verificadores deben entender las operaciones comerciales y las cuestiones ambientales y sociales y actuar con auténtica independencia y deben además utilizar un método sólido y transparente que, al mismo tiempo, permita a la empresa aprender e inspirar credibilidad. Esta labor puede ser realizada por un equipo multidisciplinario. Es necesario disponer de directrices para el proceso de verificación que han de seguir los expertos externos y para la preparación de sus informes.

## **Conclusión**

Los gobiernos y los encargados de formular las políticas tienen que evaluar la repercusión de las empresas en la sociedad a la hora de autorizarlas para ejercer sus actividades y garantizar que los beneficios superen los costos. La primera medida consiste en determinar qué información se requiere y conseguir que esa información sea transmitida con regularidad y de forma coherente. En este informe se han examinado los distintos factores que han inducido a las empresas a integrar cada vez más las preocupaciones sociales en sus operaciones comerciales y a informar sobre su desempeño social. Estas fuerzas están muy arraigadas y no es probable que decaigan. También se ha examinado la situación actual de la presentación de informes sociales y las principales iniciativas adoptadas por las partes interesadas y las empresas con objeto de definir un modelo apropiado para los informes. El marco actual de los informes financieros atiende en primer lugar a los sucesos económicos que aumentan o disminuyen el valor de los activos y pasivos de una empresa. Por ese motivo no tiene en cuenta el hecho de que el valor de los activos y pasivos de una empresa se ve cada vez más afectado por factores relacionados con la RSE. Aunque se han registrado mejoras en el proceso de presentación de informes sociales, todavía quedan algunas cuestiones importantes por resolver, como la finalidad, la comparabilidad y la importancia relativa de los informes, los medios de presentación y la verificación de los datos incluidos. Este informe ha demostrado que es poco probable que las iniciativas de las partes interesadas y de las empresas solucionen estas cuestiones y permitan armonizar los informes sociales.

A fin de lograr la comparabilidad internacional de la información publicada sobre cuestiones sociales, es preciso llegar a un consenso mundial sobre los formatos y el contenido de los informes sociales. Todo parece indicar que hay que seguir trabajando para mejorar la comparabilidad y la utilidad de la información facilitada en esos informes. En particular, convendría centrar los trabajos futuros en las dos esferas que se señalan a continuación.

Como consecuencia de las múltiples solicitudes de información que las empresas reciben, aumenta el volumen de información que deben proporcionar, lo que a su vez incrementa el costo de la presentación de informes sin que por ello se satisfagan enteramente las necesidades de las partes interesadas. ¿Es preciso seguir investigando los elementos cualitativos para determinar cuáles reflejan mejor la repercusión de las políticas sociales de las empresas?

¿Es preciso realizar estudios adicionales acerca del formato de los informes sociales, en particular en lo que respecta a la armonización de su contenido y el mejoramiento de la comparabilidad de la información?

En caso afirmativo, ¿cómo puede contribuir el Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes a la solución de estas cuestiones?

## Bibliografía

- ActionAid (2003). "Unlimited companies: The developmental impacts of an investment agreement at the WTO", ActionAid, Londres, Reino Unido. Consúltese en <http://www.actionaid.org/resources/pdfs/embargoed.pdf>.
- Comisión Europea (2001). "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas". Libro Verde. Comisión de las Comunidades Europeas, Bruselas. Consúltese en [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/news/2001/oct/socpolag/csr\\_communication.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2001/oct/socpolag/csr_communication.pdf).
- Federación Europea de Expertos Contables (2002) "Discussion Paper Providing Assurance on Sustainability Reports". FEC, Bruselas.
- Fox, T., Ward, H. y Howard, B. (2002). "Public sector roles in strengthening corporate social responsibility: A baseline study", Banco Mundial, Washington, D.C. Consúltese en [http://www.worldbank.org/privatesector/csr/doc/CSR\\_interior.pdf](http://www.worldbank.org/privatesector/csr/doc/CSR_interior.pdf).
- Iniciativa mundial de presentación de informes, 2002, "Sustainability Reporting Guidelines", GRI, Boston. Consúltese en <http://www.globalreporting.org/guidelines/2002.asp>.
- Gray, R. (1999). "The Social Accounting Project and Accounting Organisations and Society". Centre for Social and Environmental Accounting Research (CSEAR), Dundee, Reino Unido. Consúltese en <http://www.gla.ac.uk/departments/accounting/csear/studentresources/index.html>.
- \_\_\_\_\_ (2000). "Current developments and trends in social and environmental auditing, reporting and attestation: A personal perspective". Centre for Social and Environmental Accounting Research (CSEAR), Dundee, Reino Unido.
- Gray R., Dey C., Owen D., Evans R. y Zadek S. (1997). "Struggling with the praxis of social accounting: Stakeholders, accountability, audits and procedures". Centre for Social and Environmental Accounting Research (CSEAR), Dundee, Reino Unido.
- Oficina Internacional del Trabajo (2003). "Nota informativa sobre responsabilidad social de la empresa y normas internacionales del trabajo". OIT, Ginebra, Suiza.
- \_\_\_\_\_ (1998). "Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo". Organización Internacional del Trabajo, Ginebra. Consúltese en <http://www.ilo.org/public/english/standards/decl/declaration/text/index.htm>.
- Kiernan, M. (2003). "Making SRI mainstream". Financial Times Fund Management (FTfm), 3 de marzo de 2003.
- KPMG (1997). "International Survey of Environmental Reporting 1996". EnTrust, the International Trust for Environmental Initiative, Malmö, Suecia.
- \_\_\_\_\_ (1999). "International Survey of Environmental Reporting 1999". KPMG Environmental Consulting, De Meern, Países Bajos.
- \_\_\_\_\_ (2002). "International Survey of Corporate Sustainability Reporting 2002". KPMG Global Sustainability Services, De Meern, Países Bajos.
- Nally, D. (2000). "Reinventing corporate reporting". PricewaterhouseCoopers. Consúltese en <http://www.pwcglobal.com/extweb/pwcpublishings.nsf/Doc/ID 68C877A15D2BF0508525692E00534393>.
- OCDE (1999a). "Corporate Responsibilities and the OECD Guidelines for MNEs". OCDE, París. Consúltese en <http://www.oecd.org/EN/documents/0,,EN-documents-126-3- no-9-no-126,00.html>.
- \_\_\_\_\_ (1999b). "Principios de la OCDE para el gobierno de las sociedades". OCDE, París. Consúltese en <http://www.oecd.org/EN/documento/0,,EN-document-28-nodirectorate-no-15-8293-28,00.html>.
- \_\_\_\_\_ (2000). "Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales". Revisiones de 2000. OCDE, París. Consúltese en <http://www.oecd.org/occd/pages/home/displaygeneral/0, 33 80, EN-documents-93-3-no-15--no,00.html>.
- \_\_\_\_\_ (2001a). "Codes of Corporate Conduct: A Review of Their Contents". Documento de trabajo sobre la inversión internacional, n° 2001/6.
- \_\_\_\_\_ (2001b). "Making Codes of Corporate Conduct Work: Management Control Systems and Corporate Responsibility". OCDE, París. Consúltese en <http://www.oecd.org/dataoecd/45/29/1922806.pdf>.

- Pearce, J. (2002). "Some contemporary issues in social accounting and audit". Publicado en *Social and Environmental Accounting*, vol. 22, nº 1. Centre for Social and Environmental Accounting Research, Glasgow, Reino Unido.
- PriceWaterhouseCoopers (2002). "2002 Sustainability Survey Report". Consúltese en <http://www.pwcglobal.com/Extweb/ncsurvres.nsf/docid/2567823C542ED55285256C86003921C4>.
- Social Investment Fund Industry Research Program (2001). "2001 report on socially responsible investing trend in the United States". Social Investment Forum Foundation and Social Investment Forum. Consúltese en <http://www.socialinvest.org/areas/research/trends/2001-Trends.htm>.
- SustainAbility/International Finance Corporation/Ethos Institute (2002). "Developing value: The business case for sustainability in emerging markets". SustainAbility Ltd., Londres.
- SustainAbility/UNEP (2002). "Trust Us: The Global Reporters 2002 Survey of Corporate Sustainability Reporting". Sustainability Ltd., Londres.
- SustainAbility/UNEP/Business Case (2001). "Buried Treasure: Uncovering the Business Case for Corporate Sustainability". Sustainability Ltd., Londres.
- Centro de las Naciones Unidas sobre las Empresas Transnacionales (CET) (1986). "Código de conducta de las Naciones Unidas para las empresas transnacionales". Naciones Unidas, Nueva York.
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) (1999). "The Social Responsibility of Transnational Corporations". Naciones Unidas, Ginebra.
- \_\_\_\_\_ (2002). "Requisitos de transparencia y publicación de información para el buen gobierno de las empresas: Informe del Grupo Consultivo Especial de Expertos en requisitos de transparencia y publicación de información para el buen gobierno de las empresas". Naciones Unidas, Ginebra. Consúltese en <http://r0.unctad.org/isar/>.
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (1974). "Efectos de las empresas multinacionales en el desarrollo y en las relaciones internacionales". Naciones Unidas, Nueva York.
- Utting, P. y Jenkins, R. (2002). "Voluntary Approaches to Corporate Responsibility". SNGE/UNRISD Development Dossier. Servicio de enlace con organizaciones no gubernamentales. Naciones Unidas, Ginebra.
- Ward, H. (2003). "Legal Issues in Corporate Citizenship". For Globalt Ansvar -Swedish Partnership for Global Responsibility del International Institute for Environment and Development, Londres.
- Webley, S. y More, E. (2003). "Does Business Ethics Pay? Ethics and Financial Performance". Institute of Business Ethics, Londres.

## **Adición al informe de la secretaría de la UNCTAD**

### **Apéndice 1: Algunos ejemplos de cómo se ha definido la responsabilidad social de las empresas**

La definición de responsabilidad social de las empresas (RSE) se ha ido modificando apreciablemente con el paso del tiempo y sigue evolucionando a la par que la sociedad y las expectativas de ésta. No hay una definición mundialmente aceptada de RSE, ni tampoco se ha llegado a un consenso sobre la lista definitiva de cuestiones que abarca ese concepto. Existe acuerdo general en que la RSE nada tiene que ver con las actividades filantrópicas de una empresa ni con su acatamiento fiel de la ley. El denominador común de la mayoría de las definiciones es que, con arreglo al concepto de RSE, las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus políticas y operaciones comerciales con el fin de mejorar su repercusión en la sociedad. A continuación se proporcionan algunas definiciones a modo de ejemplo.

#### **Organizaciones del sector privado**

##### *Business for Social Responsibility (BSR)*

"La RSE consiste en dirigir una empresa de manera que se satisfagan o superen las expectativas éticas, jurídicas, comerciales o públicas que la sociedad tenga de la actividad empresarial. Las empresas de liderazgo consideran que la RSE es más que un conjunto de prácticas aisladas o de gestos ocasionales, o de iniciativas motivadas por la comercialización, las relaciones públicas u otros intereses comerciales. Se considera que, por el contrario, comprende una serie amplia de políticas, prácticas y programas que están integrados en todas las operaciones comerciales y de procesos de adopción de decisiones que son apoyados y favorecidos por el personal directivo superior."

##### *Consejo Empresarial Mundial de Desarrollo Sostenible*

"La responsabilidad social de la empresa es el compromiso continuo que ésta contrae de actuar con ética y de contribuir al desarrollo económico, a la vez que mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general."

##### *International Business Leaders Forum (IBLF)*

"La RSE se traduce en prácticas comerciales abiertas y transparentes que se basan en valores éticos y en el respeto por los empleados, las comunidades y el medio ambiente. Su objetivo es proporcionar un valor sostenible tanto a la sociedad en general como a los accionistas."

##### *Cámara Internacional de Comercio (CIC)*

"El compromiso voluntario que contrae la empresa de gestionar sus actividades de manera responsable."

##### *Empresa*

La RSE "se refiere en general a la vinculación de la adopción de decisiones a valores éticos, al cumplimiento de los requisitos impuestos por la ley y al respeto por las personas, las comunidades y el medio ambiente."

## Organizaciones internacionales

### *Naciones Unidas*

Las Naciones Unidas no añaden una definición más sobre la RSE a las muchas ya existentes, sino que amplían ese concepto con la utilización del término "civismo empresarial mundial", que abarca tanto los derechos como las obligaciones de las empresas transnacionales (ETN) en el contexto internacional. Las empresas multinacionales (EMN) pueden dar muestras de su civismo empresarial mediante la adopción y el establecimiento, tanto individualmente en sus prácticas comerciales como en su apoyo a las políticas públicas pertinentes, de una serie de principios y valores universalmente convenidos en los sectores de los derechos humanos, las condiciones de trabajo y la protección ambiental.

### *Instituto de Investigaciones de las Naciones Unidas para el Desarrollo Social (UNRISD)*

El UNRISD trata de aclarar el significado de la RSE aportando citas de distintos estudiosos: se entiende por responsabilidad social de las empresas "...el comportamiento ético de la empresa hacia la sociedad. [Supone] la actuación responsable del personal directivo en sus relaciones con otras partes legítimamente interesadas en una empresa – y no únicamente con los accionistas"<sup>1</sup>. Este concepto puede comprender también los valores asociados a la protección ambiental. Si bien se le suele dar un sentido general, en realidad el concepto de responsabilidad se circunscribe al ámbito de la ética y los principios, y no a medidas o resultados concretos. Por esa razón resulta tan interesante el concepto de desempeño social de las empresas, ya que incluye no sólo los principios motivadores, sino también los procesos (por ejemplo, la adaptación de los sistemas y las tecnologías de gestión) y los resultados observables o las consecuencias para las partes interesadas.<sup>2</sup>

### *Banco Mundial*

"La responsabilidad social de la empresa es el compromiso que ésta asume de contribuir al desarrollo económico sostenible, en colaboración con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general, a fin de mejorar la calidad de vida de esas personas de una manera que sea beneficiosa para la empresa y para el desarrollo."

### *Foro Económico Mundial*

"Cabe definir la responsabilidad cívica empresarial como la contribución que una empresa hace a la sociedad a través de sus actividades comerciales centrales, sus inversiones sociales y programas filantrópicos y su participación en la formulación de políticas públicas. La forma en que una empresa gestiona sus vinculaciones económicas, sociales y ambientales, así como sus relaciones con las distintas partes interesadas, en particular con los accionistas, empleados, clientes, socios comerciales, gobiernos y comunidades, determina el grado de su repercusión."

---

<sup>1</sup> Schmidheiny, S. R. Chase y DeSimone, L. (1997). *Signals of Change: Business Progress towards Sustainable Development*, Consejo Empresarial Mundial de Desarrollo Sostenible, Ginebra, 1997.

<sup>2</sup> Hopkins, M (1997). Defining indicators to assess socially responsible enterprises, *Futures*, 29:7, págs. 581 a 603. Wood, D.J. (1991). Social issues in management: Theory and research in corporate social performance, *Journal of Management*, Vol. 17, págs. 383 a 406.

*Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)*

"En la responsabilidad empresarial interviene la eficacia de la compatibilización de las empresas con las sociedades en que realizan sus actividades. El componente esencial de la responsabilidad empresarial se relaciona con la propia actividad comercial."

**Organizaciones de la sociedad civil**

*Center for Corporate Citizenship del Boston College*

"El civismo empresarial se refiere a la forma en que una empresa integra los valores sociales básicos en sus prácticas, operaciones y políticas ordinarias. Una empresa que observa un comportamiento cívico empresarial entiende que su éxito está ligado a la salud y el bienestar societal. En consecuencia, tiene en cuenta el efecto que ejerce en todas las partes interesadas, incluidos los empleados, los clientes, las comunidades, los proveedores y el medio ambiente."

*Taskforce on the Churches and Corporate Responsibility (TCCR)*

Las empresas que reconocen su responsabilidad social "se interesan por garantizar que las personas sean tratadas debidamente, reciban salarios justos y equitativos y trabajen en condiciones seguras". Deben "asumir sus responsabilidades con seriedad e intervenir en la formulación, aplicación y supervisión de un comportamiento socialmente responsable".

*National Policy Association*

"La responsabilidad de las empresas no se reduce al comportamiento ético y a las prácticas contables éticas, sino que también incluye la actuación de las empresas hacia sus distintas partes interesadas, al igual que hacia sus accionistas."

*Amnistía Internacional*

"Los agentes económicos – llámense empresas o instituciones financieras internacionales – deben rendir cuentas sobre la repercusión de sus actividades en el ámbito de los derechos humanos." Amnistía Internacional considera que a las empresas les incumbe la responsabilidad de "tener en cuenta cómo influyen todos los aspectos de sus actividades en el ejercicio de los derechos humanos; evitar las transgresiones de los derechos humanos en sus esferas de influencia y en sus actividades; y utilizar la influencia que ejercen legítimamente para apoyar a los derechos humanos en todos los países en que realizan actividades".

**Apéndice 2: Ejemplos de iniciativas importantes sobre la cuestión de la RSE**

*Conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, aprobados por las Naciones Unidas.* Esta serie de principios, que fue aprobada por la Asamblea General en 1980, incluye como objetivos proteger y promover el bienestar social, en particular el de los consumidores, tanto de los países desarrollados como de los países en desarrollo, y contribuir a maximizar las ventajas del comercio internacional para el desarrollo de los países en desarrollo. Dicha serie se dirige directamente a las empresas en su capítulo sobre los "Principios y normas aplicables a las empresas, incluidas las empresas transnacionales", en que subraya la importancia de respetar las leyes sobre la competencia y pide que las empresas publiquen cualquier tipo de información sobre acuerdos restrictivos y se abstengan de prácticas comerciales restrictivas y de abusar de una posición dominante.

*Normas sobre la responsabilidad de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos, preparadas por la Subcomisión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos.*<sup>3</sup> Estos derechos incluyen: la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la seguridad, los derechos de los trabajadores, el respeto a la soberanía nacional y los derechos humanos, la protección de los consumidores y la protección del medio ambiente. Estas normas van acompañadas de disposiciones generales sobre su aplicación. Incluyen la adopción, divulgación y aplicación de procedimientos operacionales internos ajustados a las Responsabilidades en materia de derechos humanos; la incorporación de esas Responsabilidades en los contratos con socios comerciales; la evaluación periódica por las empresas de la repercusión de sus actividades en el ejercicio de los derechos humanos; la indemnización de las partes afectadas por el incumplimiento de las Responsabilidades; y la supervisión independiente por mecanismos nacionales, internacionales, gubernamentales y no gubernamentales del cumplimiento por las empresas de las Responsabilidades en materia de derechos humanos. Este proyecto de normas será examinado en julio y agosto de 2003.

*Principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre las Empresas Multinacionales.* El órgano rector tripartito de la OIT, en representación de los gobiernos, las organizaciones de trabajadores y las organizaciones de empleadores, ha convenido en la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social<sup>4</sup>, cuyo objetivo es crear normas de empleo para las empresas. Comprende cuestiones relacionadas con el empleo, como la discriminación, la seguridad del empleo, la formación, los salarios, las prestaciones y condiciones de trabajo, la higiene y la seguridad laborales, la libertad de asociación y el derecho de sindicación. En ella también se pide a los empleadores que respeten determinados acuerdos internacionales sobre los derechos humanos. La Declaración va dirigida a los trabajadores, los sindicatos, los gobiernos y las empresas. La OIT realiza cada tres años una encuesta sobre cómo la Declaración se aplica en los países. Esta encuesta ha sido objeto de algunas críticas. La metodología no está bien formulada, el análisis no contiene datos estadísticos que permitan comparar tendencias a lo largo del tiempo y el informe parece paralelar las opiniones discrepantes de las partes respecto de la observación de la Declaración en los distintos países. La OIT está tratando ahora de resolver estas cuestiones mediante la introducción de cuestionarios complementarios más detallados destinados a las ETN y a la Federación mundial de sindicatos y mediante la reducción de la frecuencia de sus encuestas a fin de que en los países se puedan realizar encuestas y estudios más a fondo.

*Principios de la OCDE para el gobierno de las sociedades.* La OCDE desempeña un papel destacado en la promoción de la buena gobernanza empresarial. En 1999 presentó un conjunto revisado de Principios internacionalmente convenidos para el gobierno de las sociedades<sup>5</sup>, en el que introdujo el concepto de responsabilidades de las empresas hacia las partes interesadas en ellas, aparte de los accionistas. Esos Principios no son vinculantes.

*Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.* Los países miembros de la OCDE también convinieron en 1976 en un conjunto de Líneas Directrices para Empresas Multinacionales<sup>6</sup>, que fueron revisadas por última vez en el año 2000 y a las que se han adherido 36 países<sup>7</sup>. Constituyen el conjunto más completo de directrices con adhesión multilateral y abarcan

---

<sup>3</sup> <http://www1.umn.edu/humanrts/links/NormsApril2003.html>

<sup>4</sup> <http://www.ilo.org/public/english/employment/multi/index.htm>

<sup>5</sup> <http://www.oecd.org/pdf/M00008000/M00008299.pdf>

<sup>6</sup> OCDE, "The OECD Declaration and decisions on international investment and multinational enterprises: basic texts", 2000.

<sup>7</sup> Alemania, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estados Unidos de América, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia,

la publicación de información, el empleo, las relaciones industriales, el medio ambiente, el soborno, los intereses de los consumidores, la ciencia y la tecnología, la competencia y la tributación. Esas Líneas Directrices van acompañadas de un procedimiento de aplicación y en los países que se han adherido a ellas hay puntos de contacto a través de los cuales se plantean los casos y se resuelven los conflictos entre las empresas y otras partes. Sin embargo, frecuentemente se dirigen críticas contra las Líneas Directrices en que se aduce que no explican claramente el método de aplicación ni tampoco qué parte puede presentar un caso y qué procedimiento debe seguir. Se han puesto en marcha otras iniciativas conexas de la OCDE, entre ellas el Convenio de Lucha contra el Soborno y los Lineamientos para la Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico.

*Pacto Mundial de las Naciones Unidas.* El Pacto Mundial, que fue una iniciativa del Secretario General de las Naciones Unidas, Sr. Kofi Annan, tratar de promover el desarrollo mediante la adhesión de las empresas en sus actividades comerciales a nueve principios relacionados con la protección del medio ambiente, los derechos humanos y las normas laborales<sup>8</sup>. Esos principios están extraídos de la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios fundamentales de la OIT sobre el trabajo y los Principios de Río sobre medio ambiente y desarrollo. El Pacto supone una red entre los organismos de las Naciones Unidas, las empresas, las asociaciones comerciales y las organizaciones de la sociedad civil. Las empresas deben respetar y aplicar los principios, proporcionar informes sobre las mejores prácticas respecto a los mencionados principios y participar en proyectos en los países en desarrollo junto con los organismos de las Naciones Unidas y las organizaciones de la sociedad civil. Desde enero de 2003, las 700 empresas participantes en el Pacto Mundial han debido indicar en sus informes anuales qué medidas han adoptado con respecto a esos nueve principios. Ahora bien, el formato de presentación de la información y la manera de comunicarla se han dejado a la iniciativa de las empresas.

*Foro multilateral europeo sobre la responsabilidad social de las empresas, creado por la Unión Europea.* Desde mediados de los años noventa el Parlamento Europeo ha pedido en varias ocasiones que se formulen códigos de conducta para las multinacionales europeas que operan en los países en desarrollo. La Comisión Europea elaboró en 2001 un Libro Verde, a raíz de la Cumbre del Consejo Europeo celebrada en Lisboa en el año 2000, que abrió el debate sobre el concepto de RSE y trató de definir una colaboración destinada a fomentar un marco europeo para la RSE<sup>9</sup>. En 2002 se publicó una Comunicación de la Comisión<sup>10</sup> que ha servido de base a la estrategia europea sobre la RSE. Esta estrategia recomienda la adopción de "un enfoque equilibrado y global de la RSE que incluya los aspectos económicos, sociales y ambientales, así como los intereses de los consumidores". La Comisión se propone orientar su estrategia no sólo a Europa, sino también a los países en desarrollo. De conformidad con esa Comunicación, el 16 de octubre de 2002 se creó el Foro multilateral europeo sobre la RSE, que continuará reuniéndose hasta mediados de 2004<sup>11</sup>. Su producto principal será un informe que contendrá resultados y recomendaciones sobre medidas futuras y que será presentado a la Comisión. El interés que se ha tomado el Parlamento Europeo en la cuestión de la RSE y la estrategia de la Comisión a ese respecto pueden desempeñar una función ejemplarizante en los países europeos. Es probable que aumente el número de propuestas como el proyecto de

---

Italia, Japón, Lituania, Luxemburgo, México, Noruega, Nueva Zelandia, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, República de Corea, Suecia, Suiza y Turquía.

<sup>8</sup> <http://www.unglobalcompact.org/Portal/>

<sup>9</sup> Comisión Europea, "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas", 2001.

<sup>10</sup> Comisión Europea, "La responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible", 2002.

<sup>11</sup> <http://europa.eu.int/comm/enterprise/csr/forum.htm>

etiquetado social de Bélgica, y que se incrementen en los países los requisitos para la presentación de informes sobre el desempeño social.

### **Apéndice 3: Ejemplos de formatos utilizados en los informes**

Con el fin de mostrar la diversidad de formatos utilizados en los informes, se han comparado tres de los informes sociales más recientes, publicados por la Shell, la British Petroleum (BP) y The Co-operative Bank. Los dos primeros informes fueron seleccionados porque las empresas petroleras han sido de las primeras en informar sobre su desempeño ambiental y social y, en consecuencia, ya tienen muchos años de experiencia. Además, sus informes han figurado entre los mejores informes sociales en varios estudios<sup>12</sup>. En los informes de estas dos empresas se advierte la variedad de formatos que pueden utilizarse en un mismo sector industrial. La tercera empresa ha sido seleccionada porque permite comparar dos sectores distintos y porque su informe ha sido considerado el mejor informe social en los mismos estudios citados en relación con las otras dos empresas.

El "Informe de la Shell para 2002" está estructurado según el siguiente esquema:

<i>Secciones</i>	<i>Número de páginas (de un total de 51)</i>
Índice y enlaces con otros datos	1
Introducción	1
Mensaje del Presidente en que declara la adhesión de la empresa al desarrollo sostenible	1
Resumen de los resultados económicos, ambientales y sociales del año anterior y reseña de los principales logros y problemas conexos	2
Sección sobre la Shell, en que se expone la estrategia y los valores de la empresa, se describen los sistemas de gestión instituidos para integrar las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad en las actividades de la empresa, se define la gobernanza en la empresa y se explican las medidas y comprobaciones externas utilizadas en el informe	6
Declaración del Administrador del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo sobre su apreciación del "desafío de la energía" junto con la respuesta de la Shell a este desafío	4
Descripción de los resultados económicos, ambientales y sociales según los indicadores principales de desempeño de la Shell	26
Sección sobre el mensaje de los auditores y sus garantías – KPMG y PricewaterhouseCoopers – y sus respectivos informes	1
Base para la preparación del informe	1
Cuadro de cifras sobre los resultados económicos, ambientales y sociales de los últimos seis años	3
Declaración de los principios comerciales de la Shell	1
Detalles sobre las direcciones de contacto y las publicaciones	1

<sup>12</sup> En 2002 la Shell quedó en segundo lugar por la calidad de su informe de sostenibilidad según la Asociación de Contadores Públicos (ACCA) y en sexto lugar según la organización SustainAbility. En este último estudio la BP ocupó el séptimo lugar.

El "Informe ambiental y social para 2002" de la British Petroleum comienza por explicar en qué consiste el desempeño ambiental y social. Incluye:

---

<i>Secciones</i>	<i>Número de páginas (de un total de 34)</i>
Índice y guía sobre el formato del informe y los principios en que se basa	1
Declaración del Presidente Ejecutivo en que se vinculan los resultados financieros al desempeño ambiental y social, se destacan los principales logros de la BP y se esboza el contenido del informe	1
Reseña del año anterior, incluidos los principales logros y los principales desafíos superados	4
Exposición de las políticas de la empresa en materia de ética, empleados, relaciones con las partes interesadas, higiene y seguridad	4
Sección en que se explican los beneficios aportados a la sociedad por la BP	4
Descripción de las cuestiones que la empresa enfrenta en el mundo	6
Selección de información publicada en informes locales	6
Sección de resultados que incluye los ámbitos de la seguridad, el medio ambiente, la ética comercial, el personal y la sociedad	4
Declaración de garantías de la empresa de auditores Ernst & Young	2
Referencia al sitio en la Web de la empresa, donde puede obtenerse más información sobre los resultados	1
Detalles sobre las direcciones de contacto	1

---

El "Informe de 2002 sobre la Coparticipación" de The Co-operative Bank incluye:

---

<i>Secciones</i>	<i>Número de páginas (de un total de 102)</i>
Lista de los diversos premios y distinciones que la empresa recibió en 2002 por su desempeño social, ético y medioambiental	1
Índice	1
Declaración del Presidente Ejecutivo	6
Examen de los resultados, que comprende datos sobre la aportación de valor, la responsabilidad social y la sostenibilidad ecológica en períodos de dos a seis años, según el indicador	3
Antecedentes y reseña histórica del "Plan de Coparticipación" de la empresa	6
Descripción de las partes interesadas en la empresa, sus prioridades y los medios empleados para evaluar los resultados	2
Guía de los símbolos e indicadores utilizados en el informe	5
Resultados relacionados con la aportación de valor	18
Resultados relacionados con la responsabilidad social	19
Resultados relacionados con la sostenibilidad ecológica	19

---

<i>Secciones</i>	<i>Número de páginas (de un total de 102)</i>
Examen de las campañas en que la empresa participa	6
Declaración de la auditora "ethics etc...", evaluación de la aportación de valor de "Tomorrow's Enterprise", evaluación de la responsabilidad social de "Business in the Community" y evaluación de la sostenibilidad ecológica de "The Natural Step UK"	5
Premios y distinciones recibidos entre enero y abril de 2003 por el desempeño social, ético y medioambiental	1

#### **Apéndice 4: Información adicional sobre el estado actual de la presentación de informes de sostenibilidad**

##### **Tendencias**

En los estudios llevados a cabo por las principales empresas de contabilidad y consultoría se observa un aumento de la práctica de incluir en los informes la triple cuenta de resultados, con predominio de la información sobre cuestiones ambientales en comparación con los demás aspectos de la sostenibilidad. La encuesta realizada por la KPMG sobre las 250 empresas del mundo que obtienen mayores ingresos (GFT250)<sup>13</sup> indica que el 45% de ellas publicó en 2002 un informe separado de sostenibilidad, en comparación con un 35% en 1999. En otra encuesta sobre las 100 principales empresas de 19 países (Top 100) las cifras correspondientes fueron el 28% y el 24%, respectivamente.

Aunque los informes sobre higiene y seguridad y medio ambiente siguen siendo los más comunes en las empresas de la lista GFT250 (73%), están comenzando a prepararse otros tipos de informes, entre ellos la triple cuenta de resultados (14%), los informes combinados sobre los aspectos sociales y ambientales (10%) y los informes combinados sobre los aspectos sociales y los aspectos financieros (3%). La encuesta sobre las empresas de la lista Top 100 reproduce esta tendencia, lo cual indica que se están incorporando cada vez más las cuestiones sociales y económicas en los informes de esas empresas sobre higiene y seguridad y medio ambiente<sup>14</sup>. En el ámbito social se atribuye una atención creciente a la participación comunitaria, la igualdad de oportunidades, la diversidad de la fuerza de trabajo, los derechos humanos, las relaciones con los proveedores, la mano de obra infantil, la libertad de asociación y el comercio justo.

En los países donde hay empresas grandes las tasas de presentación de informes son superiores. En distintas encuestas, los Estados Unidos, el Reino Unido, Alemania y el Japón se cuentan invariablemente entre los cinco primeros en la presentación de informes de sostenibilidad.

##### **Países en orden decreciente de presentación de informes empresariales**

	<i>CorporateRegister.com</i>	<i>KPMG GFT250</i>	<i>KPMG Top 100</i>
1	Reino Unido	Estados Unidos	Japón
2	Alemania	Japón	Reino Unido
3	Estados Unidos	Alemania	Estados Unidos
4	Japón	Reino Unido	Países Bajos
5	Australia	Francia	Alemania

<sup>13</sup> Global Fortune Top 250 o GFT250.

<sup>14</sup> KPMG, "International Survey of Corporate Sustainability Reporting", 2002.

El resultado del grupo Top 100 es particularmente interesante, ya que compara el mismo número de empresas en cada país. En esta encuesta al Japón le corresponde la proporción mayor de empresas que preparan informes separados.

**Porcentaje de presentación de informes de sostenibilidad por país**

Japón	72%
Reino Unido	49%
Estados Unidos	36%
Países Bajos	35%
Alemania	32%

*Fuente: KPMG Top 100.*

La práctica de presentar informes de sostenibilidad no se reduce ya exclusivamente a los sectores de los países occidentales cuya repercusión en el medio ambiente es elevada, sino que la siguen igualmente otros sectores no industriales y también otras regiones del mundo. La encuesta de KPMG sobre el grupo GFT250 muestra que el mayor incremento en las tasas de presentación de informes se registra en los sectores de alimentos y bebidas (+30%), comunicaciones y medios de información (+21%), transporte (+20%) y servicios públicos (18%). Sin embargo, en todas las encuestas las tasas más elevadas de presentación de informes de sostenibilidad siguen correspondiendo a los sectores de productos químicos y sintéticos, silvicultura y papel y petróleo y gas.

**Presentación de informes por sector, en orden decreciente**

<i>CorporateRegister.com</i>	<i>KPMG GFT250</i>	<i>KPMG Top 100</i>
1 Productos químicos	Minería	Servicios públicos
2 Electricidad	Silvicultura, pasta y papel	Comunicación y medios de información
3 Petróleo y gas	Productos químicos y sintéticos	Productos químicos y sintéticos
4 Transporte	Transporte	Silvicultura, pasta y papel
5 Silvicultura y papel	Productos farmacéuticos	Petróleo y gas

**Contenido**

Todas las encuestas coinciden en que varía mucho el contenido y la calidad de los informes de sostenibilidad. El contenido se suele analizar con arreglo a los aspectos medioambientales, económicos y sociales.

*Desempeño ambiental*

Los aspectos medioambientales incluyen los efectos de los procesos de producción, los productos y los servicios en el aire, el suelo, la biodiversidad y la salud humana.

### *Desempeño económico*

Los informes sobre el desempeño económico incluyen los sueldos y las prestaciones, la productividad, la creación de empleo, los gastos de contratación externa, la inversión en investigación y desarrollo y la inversión en formación y otras formas de capital humano.

### *Desempeño social*

Los aspectos sociales comprenden normalmente los temas tradicionales, como la higiene y la seguridad del entorno laboral, el grado de satisfacción del personal y las actividades filantrópicas de la empresa, así como otros temas más externos como el trabajo y los derechos humanos, la diversidad de la fuerza de trabajo y las relaciones con los proveedores. El cuadro que aparece a continuación muestra que los temas tradicionales siguen figurando en los informes en mayor proporción que los temas más nuevos.

**Temas sociales abordados en los informes del grupo GFT250**

<i>Temas</i>	<i>Porcentaje</i>
Participación comunitaria	97
Higiene y seguridad	91
Igualdad de oportunidades/diversidad de la fuerza de trabajo	88
Satisfacción del personal	67
Derechos humanos	55
Relaciones con los proveedores	39
Trabajo infantil	36
Libertad de asociación	27
Comercio justo/desarrollo internacional	18
Corrupción	15

*Fuente: KPMG*

PricewaterhouseCoopers (PwC) señala que las normas están evolucionando a este respecto y que los instrumentos y los sistemas de medición varían según la ubicación geográfica y el tipo de industria.

La encuesta de PwC sobre 140 grandes empresas con matrices en los Estados Unidos<sup>15</sup> indica que las empresas se esfuerzan por determinar el significado de la sostenibilidad para sus actividades y por expresar la sostenibilidad en términos cuantificables. En general, la posibilidad de elaborar y utilizar medios de medición concretos para mostrar las mejoras en la sostenibilidad es mucho menor en las esferas del desempeño social y ambiental que en la del desempeño económico<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> PricewaterhouseCoopers, "Sustainability Survey Report", 2002.

<sup>16</sup> PricewaterhouseCoopers, "Management Barometer Survey", septiembre de 2002.

SustainAbility ha realizado una evaluación cualitativa de 100 informes de sostenibilidad y RSE y ha llegado a la conclusión de que aunque el promedio de páginas ha aumentado en un 45%, la calidad de los informes no ha mejorado con respecto a los niveles alcanzados en el año 2000<sup>17</sup>.

Las empresas han comenzado a elaborar distintos conjuntos de indicadores sociales con el propósito de medir su desempeño social y fijar objetivos. En el cuadro que aparece a continuación se clasifican en orden decreciente los cinco principales indicadores sociales utilizados por las empresas del grupo GFT250. En cuanto a los aspectos sociales en que resulta más difícil utilizar un método sólido de medición, en los informes se siguen haciendo evaluaciones cualitativas.

#### **Cinco principales indicadores del desempeño social**

<i>Temas</i>	<i>Porcentaje</i>
Frecuencia de accidentes y lesiones	76%
Gastos en la comunidad	48%
Número de mujeres empleadas/en puestos directivos	42%
Diversidad del personal	27%
Diversidad de los proveedores	12%

*Fuente: KPMG GTF250.*

#### **Otros contenidos**

Es cada vez más frecuente que las empresas informen sobre su diálogo con las partes interesadas mediante la inclusión de las declaraciones de esas partes y de los resultados de encuestas de personal y de paneles y foros comunitarios. En los casos en que se identifican las partes interesadas, éstas suelen ser empleados, clientes, accionistas y la sociedad o la comunidad. También se mencionan los códigos de conducta, y se hace casi igual referencia a las relaciones de colaboración con las ONG (40%) que con otras empresas (56%).

#### **Verificación**

Si bien no existen normas internacionalmente convenidas sobre la verificación de la información contenida en los informes sociales y ambientales, un número apreciable de informes fue verificado por terceros en 2002 – un 29% y un 27%, respectivamente, de las empresas de los grupos GFT250 y Top 100. En el 65% de los casos la verificación estuvo a cargo de una empresa importante de contabilidad.

---

<sup>17</sup> SustainAbility, "Trust Us", 2002.

**Apéndice 5: Sitios útiles en la Web**

	<i>Organización</i>	<i>Dirección en la Web</i>
1	Active Citizenship Network	<a href="http://www.activecitizenship.net">http://www.activecitizenship.net</a>
2	<i>Amnistía Internacional</i>	<a href="http://www.amnesty.org">http://www.amnesty.org</a>
3	Business and Sustainable Development	<a href="http://www.bsdglobal.com/issues/reporting.asp">http://www.bsdglobal.com/issues/reporting.asp</a>
4	Business for Social Responsibility	<a href="http://www.bsr.org">http://www.bsr.org</a>
5	Business Impact	<a href="http://www.business-impact.org/bi2/front/index.cfm">http://www.business-impact.org/bi2/front/index.cfm</a>
6	Business in the Community	<a href="http://www.bitc.org.uk">http://www.bitc.org.uk</a>
7	California Global Corporate Accountability Project	<a href="http://www.nautilus.org/cap/index.html">http://www.nautilus.org/cap/index.html</a>
8	Calvert Group	<a href="http://www.calvert.com/sri.html">http://www.calvert.com/sri.html</a>
9	Caux Round Table	<a href="http://www.cauxroundtable.org">http://www.cauxroundtable.org</a>
10	Center for Corporate Citizenship at Boston College	<a href="http://www.bc.edu/centers/ccc/index.html">http://www.bc.edu/centers/ccc/index.html</a>
11	Center for Ethical Business Culture	<a href="http://www.cebcglobal.org">http://www.cebcglobal.org</a>
12	Centre for Innovation in Corporate Responsibility	<a href="http://www.cicr.net/">http://www.cicr.net/</a>
13	Centre for Science and Environment	<a href="http://www.cseindia.org/">http://www.cseindia.org/</a>
14	Centre for Social and Environmental Accounting Research	<a href="http://www.gla.ac.uk/departments/accounting/csear/">http://www.gla.ac.uk/departments/accounting/csear/</a>
15	Centre of Research on Multinational Corporations	<a href="http://www.somo.nl/index_eng.html">http://www.somo.nl/index_eng.html</a>
16	Clean Clothes Campaign	<a href="http://www.cleanclothes.org/">http://www.cleanclothes.org/</a>
17	Coalition for Environmentally Responsible Economies	<a href="http://www.ceres.org">http://www.ceres.org</a>
18	Conference Board	<a href="http://www.conference-board.org/knowledge/citizenship.cfm">http://www.conference-board.org/knowledge/citizenship.cfm</a>
19	Corporate Watch	<a href="http://www.corpwatch.org/">http://www.corpwatch.org/</a>
20	Covalence S.A.	<a href="http://www.covalence.ch/">http://www.covalence.ch/</a>
21	CSR Europe	<a href="http://www.csreurope.org">http://www.csreurope.org</a>
22	Domini Social Investments	<a href="http://www.domini.com">http://www.domini.com</a>
23	Dow Jones	<a href="http://www.sustainability-indexes.com">http://www.sustainability-indexes.com</a>
24	Ecumenical Council for Corporate Responsibility	<a href="http://www.eccr.org.uk/">http://www.eccr.org.uk/</a>
25	Empresa	<a href="http://www.empresa.org/english/">http://www.empresa.org/english/</a>
26	Ethical Investment Research Service	<a href="http://www.eiris.org">http://www.eiris.org</a>

	<i>Organización</i>	<i>Dirección en la Web</i>
27	Ethical Trading Initiative	<a href="http://www.ethicaltrade.org">http://www.ethicaltrade.org</a>
28	Sitio de la Unión Europea en la Web sobre la RSE	<a href="http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/csr_index.htm">http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/csr_index.htm</a>
29	Federación Europea de Contadores	<a href="http://www.fee.be/">http://www.fee.be/</a>
30	Foro multilateral europeo sobre la RSE	<a href="http://forum.europa.eu.int/irc/empl/csr_eu_multi_stakeholder_forum/info/data/en/csr%20ems%20forum.htm">http://forum.europa.eu.int/irc/empl/csr_eu_multi_stakeholder_forum/info/data/en/csr%20ems%20forum.htm</a>
31	Fair Labour Association	<a href="http://www.fairlabor.org/">http://www.fairlabor.org/</a>
32	Forest Stewardship Council	<a href="http://www.fscoax.org/">http://www.fscoax.org/</a>
33	Amigos de la Tierra	<a href="http://www.foei.org">http://www.foei.org</a>
34	Global Alliance for Workers and Communities	<a href="http://www.theglobalalliance.org/main.cfm">http://www.theglobalalliance.org/main.cfm</a>
35	Pacto Mundial	<a href="http://www.unglobalcompact.org/Portalhttp://www.un">http://www.unglobalcompact.org/Portalhttp://www.un</a>
36	Foro Mundial sobre la Dirección de Empresas	<a href="http://www.gcgf.org/">http://www.gcgf.org/</a>
37	Global Mining Initiative	<a href="http://www.globalmining.com/index.asp">http://www.globalmining.com/index.asp</a>
38	Iniciativa Mundial de Presentación de Informes	<a href="http://www.globalreporting.org">http://www.globalreporting.org</a>
39	Global Responsibility International AB	<a href="http://www.global-responsibility.com">http://www.global-responsibility.com</a>
40	Principios Mundiales de Sullivan sobre la RSE	<a href="http://globalsullivanprinciples.org/index.htm.htm">http://globalsullivanprinciples.org/index.htm.htm</a>
41	GoodCorporation	<a href="http://www.goodcorporation.com/en/">http://www.goodcorporation.com/en/</a>
42	Institute of Social and Ethical Accountability	<a href="http://www.accountability.org.uk/">http://www.accountability.org.uk/</a>
43	Interfaith Center on Corporate Responsibility	<a href="http://www.iccr.org/">http://www.iccr.org/</a>
44	International Business Leaders Forum	<a href="http://www.pwblf.org">http://www.pwblf.org</a>
45	Instituto Internacional para el Medio Ambiente y el Desarrollo	<a href="http://www.iied.org/cred/index.html">http://www.iied.org/cred/index.html</a>
46	Instituto Internacional para el Desarrollo Sostenible	<a href="http://www.iisd.org/measure/default.htm">http://www.iisd.org/measure/default.htm</a>
47	Organización Internacional del Trabajo	<a href="http://www.ilo.org">http://www.ilo.org</a>
48	International Sustainability Indicators Network	<a href="http://www.sustainabilityindicators.org/">http://www.sustainabilityindicators.org/</a>
49	Investor Responsibility Research Center	<a href="http://www.irrc.org">http://www.irrc.org</a>
50	Keidanren Charter for Good Corporate Behavior	<a href="http://www.keidanren.or.jp">http://www.keidanren.or.jp</a>

---

	<i>Organización</i>	<i>Dirección en la Web</i>
51	Kenan Institute	<a href="http://www.kenaninstitute.unc.edu/Affiliates/KIinWash/KIW_CSR/KIW_CSR.html">http://www.kenaninstitute.unc.edu/Affiliates/KIinWash/KIW_CSR/KIW_CSR.html</a>
52	Marine Stewardship Council	<a href="http://www.msc.org/">http://www.msc.org/</a>
53	MHC International Limited	<a href="http://www.mhcinternational.com/">http://www.mhcinternational.com/</a>
54	Natural Heritage Institute	<a href="http://www.n-h-i.org/Contact/contact.html">http://www.n-h-i.org/Contact/contact.html</a>
55	Nautilus Institute for Security and Sustainability	<a href="http://www.nautilus.org/index.html">http://www.nautilus.org/index.html</a>
56	New Economics Foundation	<a href="http://www.neweconomics.org/default.asp">http://www.neweconomics.org/default.asp</a>
57	Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)	<a href="http://www.oecd.org/EN/home/0,,EN-home-126-nodirectorate-no-no-no-28,00.html">http://www.oecd.org/EN/home/0,,EN-home-126-nodirectorate-no-no-no-28,00.html</a>
58	Oekom Research	<a href="http://www.oekom.de/ag/english/">http://www.oekom.de/ag/english/</a>
59	Social Accountability International	<a href="http://www.cepaa.org/AboutSAI/AboutSAI.htm">http://www.cepaa.org/AboutSAI/AboutSAI.htm</a>
60	Social Investment Forum	<a href="http://www.socialinvest.org">http://www.socialinvest.org</a>
61	Social Venture Network	<a href="http://www.svn.org">http://www.svn.org</a>
62	SocialFunds.com	<a href="http://www.socialfunds.com">http://www.socialfunds.com</a>
63	Stakeholder Alliance	<a href="http://www.stakeholderalliance.org/sunstds.html">http://www.stakeholderalliance.org/sunstds.html</a>
64	Stratos	<a href="http://www.stratos-sts.com/index.htm">http://www.stratos-sts.com/index.htm</a>
65	SustainAbility	<a href="http://www.sustainability.com">http://www.sustainability.com</a>
66	Taskforce on the Churches and Corporate Responsibility	<a href="http://www.web.net/~tccr/benchmarks/http://www.web">http://www.web.net/~tccr/benchmarks/http://www.web</a>
67	<i>The Copenhagen Centre</i>	<a href="http://www.copenhagencentre.org">http://www.copenhagencentre.org</a>
68	Transparency International	<a href="http://www.transparency.org/">http://www.transparency.org/</a>
69	Triple-P Performance Centre	<a href="http://www.triple-p.org">http://www.triple-p.org</a>
70	Pacto Mundial de las Naciones Unidas	<a href="http://www.unglobalcompact.org/Portal/">http://www.unglobalcompact.org/Portal/</a>
71	Instituto de Investigaciones de las Naciones Unidas para el Desarrollo Social	<a href="http://www.unrisd.org/">http://www.unrisd.org/</a>
72	University of Victoria	<a href="http://web.uvic.ca/sci/">http://web.uvic.ca/sci/</a>
73	World Bank Corporate Social Responsibility Practice	<a href="http://www.worldbank.org/privatesector/csr/index.h">http://www.worldbank.org/privatesector/csr/index.h</a>
74	Consejo Empresarial Mundial de Desarrollo Sostenible	<a href="http://www.wbcsd.ch">http://www.wbcsd.ch</a>
75	World CSR	<a href="http://www.worldcsr.com/pages/">http://www.worldcsr.com/pages/</a>
76	Foro Económico Mundial	<a href="http://www.weforum.org/site/homepublic.nsf/Content">http://www.weforum.org/site/homepublic.nsf/Content</a>
77	Worldwide Responsible Apparel Production	<a href="http://www.wrapapparel.org/">http://www.wrapapparel.org/</a>



*Segunda parte*

***Trabajos del taller de la UNCTAD  
y el Grupo de Trabajo Intergubernamental de  
Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad  
y Presentación de Informes dedicado al tema de la  
publicación de información sobre la repercusión  
de las empresas en la sociedad***



# **Resumen sobre el taller de la UNCTAD y el Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes dedicado al tema de la publicación de información sobre la repercusión de las empresas en la sociedad**

*Ginebra, 2 de octubre de 2003*

## **Objetivos**

Los dos objetivos principales de este taller fueron los siguientes:

1. Poner al tanto al Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos de las tendencias, iniciativas y cuestiones actuales en la esfera de la presentación de informes sobre la responsabilidad social de las empresas (RSE);
2. Evaluar el efecto de esas tendencias en la confianza de los inversores, así como sus consecuencias para la contabilidad y la preparación de informes.

En particular, en este taller se quería abrir el debate sobre los siguientes puntos:

- Principales problemas que enfrentan actualmente los que preparan y los que utilizan los informes sociales de las empresas;
- Tipo de trabajo necesario para determinar qué elementos son los más apropiados para reflejar la repercusión de las políticas sociales de las empresas, así como su desempeño social;
- La posible necesidad de estudios adicionales sobre el formato de los informes sociales, en particular en lo que respecta a la armonización del contenido y al mejoramiento de la comparabilidad de la información;
- Los beneficios que reportaría al desarrollo sostenible y al crecimiento económico de los países en desarrollo la publicación de información más útil sobre la repercusión de las empresas en la sociedad.

## **Oradores y participantes**

Los oradores fueron representantes de alto nivel de una amplia variedad de entidades entre las que se contaban centros de investigación, organizaciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil, África y Asia, empresas multinacionales (EMN) de inversión, organizaciones sindicales, empresas nacionales y transnacionales, órganos responsables de iniciativas relacionadas con la presentación de informes sobre la RSE y organizaciones internacionales de contabilidad.

Estuvieron presentes 128 participantes de 51 países; esto significa que el 60% de los que asistieron al 20º período de sesiones del Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos se quedó un cuarto día. Durante todo el día fue muy alta la asistencia al taller, quedando así demostrado el interés suscitado por la cuestión de la presentación de informes sobre la RSE.

## **Principales cuestiones**

Entre las principales cuestiones estudiadas en el taller cabe citar las siguientes:

- El papel esencial de la RSE en la sociedad actual;
- Las consecuencias para el desarrollo de la RSE y el papel de la preparación de informes sobre la RSE en la participación de organizaciones públicas y privadas;
- Comparación de las prácticas voluntarias y obligatorias en materia de RSE e influencia de esas prácticas en la calidad de los informes sobre la RSE;
- Limitaciones de las prácticas actuales de preparación de informes sobre la RSE e iniciativas emprendidas al respecto en lo tocante al número de informes y al alcance de los aspectos incluidos en ellos, así como al mejoramiento de la comparabilidad y la coherencia de la información;
- Importancia de supervisar la integración de las estrategias relativas a la RSE en todos los niveles de las actividades;
- Dificultades con que siguen tropezando las empresas que están en la vanguardia de la presentación de informes sobre la RSE;
- Medidas futuras relacionadas con los procedimientos de presentación de informes sobre la RSE, y en particular con la necesidad de un nuevo modelo de informe, con miras a aumentar la comparabilidad, integrar las preocupaciones relativas al desarrollo y reducir los costos de preparación de tales informes.

Se examinó en primer lugar el papel de la RSE en la sociedad actual. Se sostuvo que la RSE mitigaba la erosión sufrida por la ética, la ausencia de reglamentaciones en muchos países y el escaso reconocimiento atribuido a las empresas como agentes políticos, a pesar de que el volumen de negocios de las 500 empresas estadounidenses incluidas en la lista de *Fortune* (Fortune 500) ascendía al 25% del producto interno bruto mundial. Los oradores destacaron el hecho de que existían motivos económicos que justificaban la adopción por parte de las empresas de una actitud más responsable hacia la sociedad. Cada día era mayor el convencimiento de que la integración de los aspectos relativos a la RSE en las actividades de las empresas era señal de una buena gestión; además, al aumentar el número de fondos de inversión socialmente responsables adquiría importancia la inversión en empresas que demostraran que en sus operaciones tenían en cuenta su responsabilidad social.

Se señalaron los factores impulsores la RSE y la presentación de informes. La RSE estaba siendo impulsada por una agenda de los países desarrollados, pero se reconoció que su importancia no decaería y que podía reportar muchos beneficios a los países en desarrollo.

Se examinaron las consecuencias para el desarrollo de la RSE y las relaciones entre las empresas y las dimensiones estructurales del subdesarrollo. Era preciso que los gobiernos de los países en desarrollo y la sociedad civil conocieran los efectos que las empresas transnacionales (ETN) y su cadena de abastecimiento podían ejercer en su suelo y su sociedad. Se opinó que la presentación de informes comparables sobre la RSE favorecería la cooperación positiva y ayudaría a las empresas a calibrar su desempeño. Los oradores insistieron en que una mayor transparencia sobre los efectos de las empresas en los países de ubicación de sus operaciones mejoraría la gobernanza empresarial y disminuiría la corrupción en los sectores público y privado.

Entre las preocupaciones comunes expresadas en las deliberaciones figuraban cuestiones tales como el poder incontrolado de las empresas, los grupos de presión, la inversión no sostenible y las pautas de consumo y la dualidad de criterio. Se citaron los casos de determinados países donde se habían puesto de manifiesto algunas lagunas importantes en la agenda sobre la RSE. En respuesta a

esas observaciones, se formularon algunas sugerencias sobre el procedimiento a seguir en la presentación de informes sobre la RSE, incluidas las siguientes:

- Una selección de indicadores básicos sujetos a la verificación de evaluadores independientes;
- La integración de las preocupaciones de los países en desarrollo, particularmente las relativas al desarrollo;
- La rearticulación de las actuaciones voluntarias y la ley.

Se compararon las prácticas voluntarias y obligatorias en materia de RSE. Se afirmó que no siempre la RSE se podía justificar según criterios comerciales y que, por lo tanto, se necesitaban leyes a ese respecto. Por otra parte se reconoció que para ser un buen ciudadano no bastaba con obedecer las leyes y que la RSE estaba vinculada a las mejores prácticas. Se subrayó también que todavía no se disponía de un marco lo suficientemente evolucionado y sólido en materia de RSE para que sirviera de base a leyes nacionales. Se indicó que en las prácticas de presentación de informes que se estaban siguiendo influían mucho las agencias de calificación y los consultores de gestión especializados en el campo de la RSE, quienes, a su vez, pretendían justificar la RSE con criterios comerciales, por lo cual muchas cuestiones importantes relacionadas con la RSE no se incluían en los informes. Se citaron los requisitos de publicación de información que habían impuesto los Gobiernos de Bélgica, Dinamarca, Francia, Noruega, los Países Bajos y el Reino Unido.

Una oradora de Bangladesh puso de relieve el alcance limitado de la práctica de presentación de informes sobre la RSE ya que en su país apenas una empresa había publicado un informe de ese tipo. Señaló el escaso interés del sector de las instituciones financieras en el desarrollo de los países de ubicación de las filiales de ETN, donde concedían más préstamos a esas filiales que a las empresas locales. También se trató la cuestión de la poca utilidad de los informes que presentaban las empresas en relación con la repercusión de las empresas en los países en desarrollo. Muchas empresas publicaban cifras consolidadas que no indicaban el efecto que ejercían sus filiales en la cadena de abastecimiento de determinados países. El representante de la Unilever explicó la metodología de preparación de informes de su empresa, con arreglo a la cual las filiales elaboraban informes sobre su desempeño social en los distintos países de ubicación de sus operaciones, informes que se ponían a disposición del público, y en las oficinas centrales se consolidaban esos datos en un informe global de la empresa a nivel mundial.

Uno de los participantes observó que la responsabilidad social de una empresa tenía que ser parte de su estrategia comercial básica y debía integrarse en todos los niveles de sus operaciones. Esa observación fue apoyada por la representante de los inversores socialmente responsables, quien explicó que en el proceso de evaluación no sólo se valoraban las políticas empresariales, sino también los sistemas de gestión y los resultados de aplicar las políticas adoptadas, así como la calidad de los informes empresariales acerca de esas tres valoraciones. Una de las iniciativas sobre la presentación de informes también tenía en cuenta los procesos comerciales para evaluar el respeto de una empresa por su responsabilidad social.

Las empresas explicaron algunas de las dificultades que afrontaban en la preparación de sus informes: el mantenimiento de un diálogo continuo con las partes interesadas, el logro de un equilibrio entre la pertinencia de la información para todas las partes interesadas y la claridad del informe, la coherencia de los datos procedentes de distintos países (por ejemplo, las estadísticas laborales), la utilización de criterios de referencia convenientes para evaluar el desempeño empresarial y la formación de una mentalidad adecuada en el personal directivo de todo el mundo. Adujeron que el costo de preparar informes era prohibitivo para las empresas más pequeñas y dieron las siguientes estimaciones a modo de ejemplo: Iniciativa Mundial de Presentación de Informes (IMPI) (Global Reporting Initiative o GRI), 100.000 dólares de los EE.UU.; British American Tobacco, 500.000 libras

esterlinas; Shell, 3 millones de dólares de los EE.UU.; y The Co-operative Bank, 276.000 libras esterlinas por informe. Al preguntárseles cuál sería el costo para una empresa de discontinuar la elaboración de informes sobre su responsabilidad social, la representante de The Co-operative Bank respondió que eso restaría a su banco credibilidad como empresa respetuosa de la ética, lo cual podría representarle una pérdida de 30 millones de libras esterlinas.

Varias iniciativas emprendidas para mejorar los informes sobre la RSE fueron explicadas por los representantes de las entidades responsables. Los presentes estuvieron generalmente de acuerdo en que se había realizado una labor muy valiosa, pero que dichas iniciativas no resolvían el problema de la falta de comparabilidad y coherencia de la información publicada y que incluso podían complicarlo en algunos casos. Por ejemplo, la IMPI proponía 97 indicadores, 50 de los cuales eran básicos. La iniciativa de la organización Business in the Community (BITC) proponía 50 indicadores y los representantes de esta organización convinieron en que era preciso racionalizar su esquema, en colaboración con los usuarios de los informes sobre la RSE, a fin de que tales informes fueran más claros.

Se discutió la necesidad de un nuevo modelo de informe sobre la RSE para mejorar la comparabilidad, integrar las cuestiones relativas al desarrollo y reducir el costo de preparación. Se consideró que la comparabilidad era insuficiente y necesaria y que mediante la utilización de requisitos razonables de información se podía mejorar la comparabilidad y reducir la carga que representaba la preparación de los informes.

## **Resultados**

Esta reunión fue particularmente útil para que todos los miembros del Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos llegaran a un entendimiento común sobre el concepto de la RSE y sobre la preparación de informes a ese respecto. Les permitió conocer las opiniones de las principales partes interesadas en la agenda sobre la RSE, examinar la evolución del proceso de preparación de informes sobre esa cuestión y comprender y discutir los principales aspectos relacionados con la presentación de tales informes.

Las anteriores deliberaciones pusieron al tanto al Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos de las cuestiones relacionadas con la presentación de informes sobre la RSE, con especial referencia a la influencia de las grandes empresas en el desarrollo. Asimismo, destacaron las deficiencias de las iniciativas emprendidas hasta la fecha en relación con la preparación de informes sobre la RSE, tanto las promovidas por las empresas como por la sociedad civil, y concretaron la necesidad de que los informes fueran más comparables e integraran los intereses relativos al desarrollo que habían quedado excluidos y de que a la vez se redujeran los costos de preparación.

Los resultados del taller servirían de material básico al grupo consultivo de carácter oficioso que el Grupo de Trabajo Intergubernamental de Experto había convenido en crear para que estudiara la presentación de informes sobre la RSE, en preparación para su 21º período de sesiones.

# El poder económico y la responsabilidad social de las empresas muy grandes: Hechos y desafíos<sup>1</sup>

**Paul H. Dembinski**

*Profesor de la Universidad de Friburgo  
Director de Observatoire de la Finance<sup>2</sup>, Ginebra*

Ha quedado ampliamente demostrado el hecho de que las empresas multinacionales (EMN) desempeñan un papel clave en la economía mundial y existe un amplio acuerdo a ese respecto. Ahora bien, ese reconocimiento de nada sirve a la hora de describir dicho papel en términos cuantitativos y cualitativos.

En esta exposición se abordan tres cuestiones muy diferentes y se deja de lado gran parte del debate técnico. En primer lugar, se presentan algunos datos sobre la influencia conjunta que las mayores empresas no financieras ejercen en la economía mundial. En segundo lugar, se comparan estas empresas con los países más pobres y se analiza la creciente disparidad en la productividad. En tercer lugar, se examinan las empresas muy grandes (EMG) en su carácter de fuerzas decisivas en la estructuración de la economía mundial y de verdaderas impulsoras de la globalización y se sostiene que la autorregulación mediante el tipo de iniciativas asociadas a la responsabilidad social de las empresas (RSE) puede no bastar para contrarrestar el poder de estructuración de estas empresas a largo plazo.

## **Influencia de las EMG en la economía mundial**

La referencia central de la teoría económica común es un mercado idealizado en que, en condiciones de perfecta competencia, un número infinito de empresas se disputan los favores de una igualmente numerosa multitud de compradores. En la economía del mundo real las cosas son muy distintas. En cada sector o industria, un número finito de participantes que difieren en tamaño, producto y combinación de factores aplica diferentes estrategias y mantiene diversas relaciones recíprocas que varían desde la competencia franca y diversos grados de (inter)dependencia hasta la cooperación y la asociación. En el contexto de la economía mundial abierta, las grandes empresas desempeñan un papel especialmente importante por la magnitud de los recursos que controlan y por la longitud y latitud de las perspectivas temporales y espaciales en que enmarcan las decisiones que toman sobre sus inversiones. Como protagonistas de la economía mundial, esas EMG influyen no sólo en las pequeñas empresas proveedoras y consumidoras de su cadena de valor, sino también en los mercados y las economías nacionales o regionales de los lugares donde se encuentran sus filiales.

El concepto de EMG es útil, pero también impreciso; cuatro características ayudan a distinguirlas mejor del resto del colectivo empresarial:

- La mayoría de las EMG son *sociedades públicas de capitales* y sus acciones y bonos se cotizan en los principales mercados financieros. En la mayoría de los casos las acciones de estas empresas se cuentan entre las más líquidas del mercado, o sea, que entrañan

---

<sup>1</sup> Finance & the Common Good/Bien Commun, "Globalization in Crossfire" (Nº. 15), Observatoire de la Finance (www.obsfin.ch), Ginebra, 2003.

<sup>2</sup> 32, rue de l'Athénée, Ginebra, CH-1206; tel +41(0) 22 346 30 35; fax +41(0) 22 789 14 60; www.obsfin.ch – office@obsfin.ch

menos riesgos para los inversores financieros. Dada su liquidez, en épocas normales las EMG gozan de acceso preferencial a los mercados, lo que les permite obtener financiación adicional en condiciones más favorables que las empresas de menor liquidez o no cotizadas en bolsa. El "precio" que las empresas cotizadas en bolsa pagan por su acceso preferencial a la financiación es la supervisión y reglamentación que les imponen las autoridades bursátiles. Según datos de la Corporación Financiera Internacional (CFI), en el año 2000 en las bolsas de valores mundiales se cotizaban unas 50.000 empresas<sup>3</sup>; sin embargo, no todas pueden considerarse EMG.

- El tamaño de las EMG les permite establecer y gestionar una red mundial de filiales. Por ello, no sólo pueden elegir nuevas ubicaciones que les convengan, sino también optimizar sus actividades y competencias mundiales. El término común de "empresa multinacional" destaca esta capacidad para crear redes transfronterizas. Según la UNCTAD, hay en el mundo alrededor de 60.000 empresas "multinacionales" que controlan unas 500.000 filiales. En su estimación, la UNCTAD considera "multinacional" cualquier empresa que tenga por lo menos una filial. Por consiguiente, no todas las que son multinacionales para la UNCTAD pueden calificarse de EMG.
- En la sociedad industrial, la fuerza de las principales empresas radicaba en su capacidad para aprovechar plenamente sus medios de producción (economías de escala) y, en consecuencia, para vender a precios muy bajos que estaban fuera de las posibilidades de sus competidores más pequeños. En la sociedad posindustrial, en que la comercialización y los servicios importan más que la producción de mercaderías, ha variado el tipo de ventajas de que gozan las EMG. La fuerza de las principales empresas en la sociedad posindustrial radica menos en las economías de escala en el ámbito de la producción que en su capacidad para gestionar marcas mundiales y ejecutar actividades paralelas que, aunque originan distintos productos y servicios, aprovechan las mismas competencias básicas (economías de alcance). Las EMG son muy prominentes y cultivan y protegen su imagen y reputación con la ayuda de campañas de publicidad y comercialización. Sus marcas u otras señas de identidad les permiten la interacción directa con los consumidores de sus productos y servicios y así pueden a veces prescindir de los distribuidores. De esa forma, pueden diferenciarse de sus competidores y dominar los mercados en que venden.
- Las EMG invierten una proporción considerable de su volumen de negocios en investigación y desarrollo (I+D) para crear nuevas generaciones de productos o servicios. En realidad, lo que tratan de hacer es *controlar la velocidad de innovación*. Cada empresa hace lo posible por ajustar la velocidad de innovación a su propio ciclo de inversión y así optimizar su rentabilidad.

Los informes empresariales, los datos proporcionados por las autoridades bursátiles y las listas elaboradas por los medios de información – como la conocida lista de 500 empresas *Fortune 500*, iniciada en 1954, – y los proveedores de datos son la fuente exclusiva de información cuantitativa sobre las EMG. Pese a la aparente accesibilidad que proporcionan las tecnologías de procesamiento de datos, todavía no hay una serie estadística coherente sobre las EMG del mundo. Esto es atribuible a las cuatro razones siguientes: i) la diversidad de requisitos en materia de información; ii) los cambios que han ido introduciendo las empresas en sus respectivos métodos de preparación de informes; iii) la poca estabilidad estructural de la EMG como consecuencia de cambios de nombres, fusiones y adquisiciones, subdivisiones, bancarrotas y otros acontecimientos; y iv) la tradicional falta de interés

---

<sup>3</sup> Dembinski (2003, pág. 141).

de las autoridades estadísticas y los estudiosos en los aspectos económicos de las EMG. La situación está cambiando a este último respecto y está surgiendo un sector "mesoeconómico" particular.

Dada la falta de datos sobre todo el grupo de EMG, el alcance empírico de esta exposición se ha concentrado en las mayores empresas no financieras que se cotizan en los mercados de valores. Partiendo de la base de datos Thomson Financial Data Base, se han podido localizar las 800 empresas más grandes del mundo con arreglo a su capitalización bursátil a fines de 2001.

El volumen total de negocios de las 800 empresas no financieras más grandes del mundo equivale al 33% del PIB mundial. Esta cifra incluye: a) el valor agregado que han originado directamente estas empresas y b) el costo de los insumos comprados, esto es, el valor agregado por las actividades previas a la compra. Como la mayoría de las EMG utilizan redes de distribución para vender sus productos y servicios a los usuarios, su actividad aporta indirectamente un valor agregado en la etapa de venta que no figura en libros. Partiendo del supuesto de que el valor agregado por la distribución representa la tercera parte del precio final, entonces las 800 EMG podrían generar directa o indirectamente alrededor de la mitad del PIB mundial. Siendo elevado el nivel de concentración dentro de este grupo de 800 empresas, cabría estimar que las 200 mayores empresas del mundo generan alrededor del 25% del PIB mundial. Las cifras anteriores representan únicamente órdenes de magnitud y posiblemente tiendan a ser excesivas porque no tienen en cuenta las transacciones que se puedan realizar dentro del grupo de las 800 EMG.

De conformidad con la mayoría de las normas sobre la presentación de informes, las empresas no están obligadas a informar sobre el valor agregado por ellas, por lo que la aportación directa de las EMG al PIB mundial tiene que calcularse o estimarse. Otros estudios<sup>4</sup> han demostrado que el valor agregado por las principales empresas representa la tercera parte de su volumen de negocios. Por lo tanto, es razonable esperar que las 800 mayores empresas del mundo generen directamente el 11% del PIB mundial. Según informes de esas 800 empresas, este grupo proporciona empleo a cerca de 30 millones de personas, lo que constituye aproximadamente el 1% de la población activa del mundo. La relación entre producto y empleo indica que estas empresas son las primeras en los cuadros mundiales sobre productividad de la mano de obra, superando la media por un factor de 10.

En lo que respecta a la capitalización del mercado, al mismo grupo de empresas corresponde alrededor del 60% de la capitalización del mercado bursátil mundial. De ello se deduce que estas empresas están recibiendo una proporción importante de los ahorros del mundo a través de sus emisiones de bonos, créditos bancarios o emisiones de acciones. Por consiguiente, estas empresas constituyen la verdadera interfaz entre las llamadas dimensión "real" y dimensión "financiera" de la economía mundial. Cuando la capitalización del mercado se toma como aproximación del capital en acciones utilizado, la productividad del capital en las mayores empresas parece ser muy inferior a la del resto de la economía mundial.

Esas 800 empresas son grandes inversores directos. Según otros estudios, concretamente de la UNCTAD, a estas empresas corresponde la mayor parte de la inversión extranjera directa (IED) del mundo y casi la totalidad de la corriente de inversiones de Norte a Sur. También por su tamaño y por el alcance internacional de sus actividades, a estas empresas corresponde una gran proporción del comercio mundial de mercaderías, proporción que podría alcanzar hasta un 60%<sup>5</sup>. Salvo contadas excepciones, estas 800 empresas tienen sus matrices en los países de la Tríada, si bien desarrollan cierta proporción de sus actividades en el Sur.

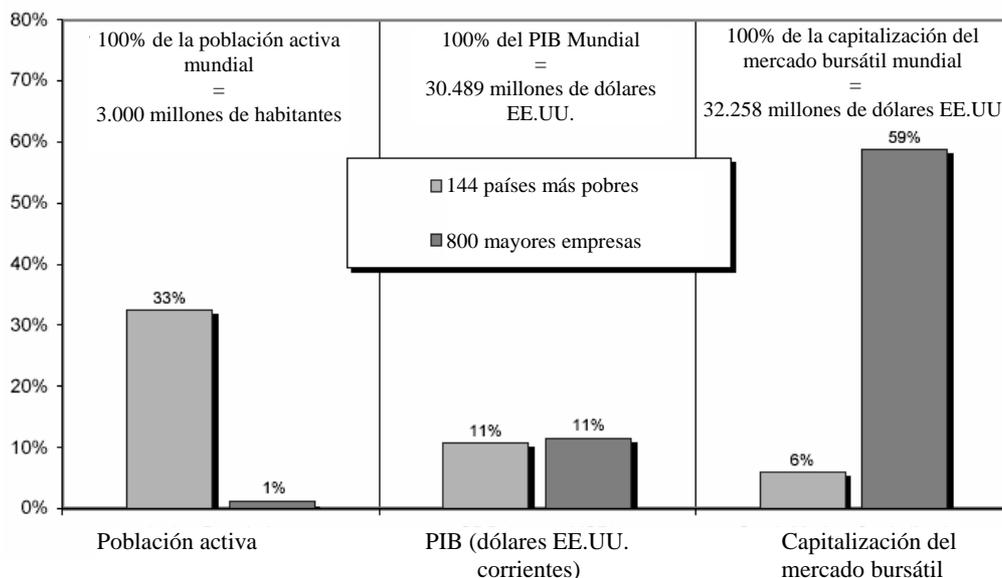
---

<sup>4</sup> Gobierno del Reino Unido (2003) y Dembinski (1998b).

<sup>5</sup> Rangan (2001).

## Las EMG y los países más pobres: magnitud de las diferencias entre ambos grupos

Estas estimaciones sobre la influencia de las grandes empresas en la economía mundial no se ajustan a la forma común de examinar la economía, en que las economías nacionales son la unidad normal de análisis. En el cuadro que aparece a continuación se comparan las 800 mayores empresas del mundo con los 144 países más pobres. Dado que se trata de dos conjuntos de agentes distintos, es más propio hablar de yuxtaposición que de una verdadera comparación. Ambos conjuntos de agentes tienen una magnitud en común: ambos aportan el 11% del PIB mundial. Hecha esta salvedad, ninguno de los demás datos coinciden: empleo, capitalización del mercado bursátil, IED y comercio.



Los datos cuantitativos aquí presentados nos permiten observar dos tipos de problemas. El primero se relaciona con la diferencia de productividad y el segundo con el poder de estructuración que las EMG ejercen en las sociedades del Sur.

En las EMG la combinación de factores es muy distinta a la de los países más pobres, como se advierte claramente en el caso de las 800 mayores empresas. La intensidad de capital por unidad del PIB es 10 veces superior en las EMG que en los países más pobres y también que en el resto de las economías del Norte. Esto es, que gracias a su acceso privilegiado a los mercados de capital, las EMG están en mejores condiciones de sustituir trabajo por capital que cualquier otro agente de la economía mundial. Esto explica la combinación de factores característica de estas empresas y la velocidad de su cambio tecnológico. Con la sustitución creciente, una parte cada vez mayor del valor agregado que generan las EMG va a dar a los propietarios del capital – ubicados exclusivamente en el Norte – como retribución. En los países más pobres sucede exactamente lo contrario: por la falta de ahorro local y por la liquidez de los mercados financieros internacionales, los protagonistas principales extraen el capital local y la mayor densidad de mano de obra que es típica de la combinación de factores de esos países tiende a perpetuarse, o incluso a acentuarse. Los países con alta densidad de mano de obra seguirán siendo utilizados por las EMG como ubicaciones donde desarrollar actividades manufactureras que requieran gran densidad de mano de obra o donde, por el bajo nivel de los salarios, no se justifique – por el momento – la sustitución de trabajo por capital. O sea, que a través de la interfaz constituida por las EMG los países con alta densidad de mano de obra están compitiendo con el capital barato y abundante de los países del Norte y no con una mano de obra altamente calificada. Por consiguiente, no hay ninguna razón sistémica para que se reduzca en el futuro la diferencia de productividad. Sin nada que la detenga, la sustitución lógica de trabajo por capital probablemente seguirá aumentando en el futuro.

El segundo tipo de problemas está estrechamente relacionado con el anterior. Dado que las EMG son fuentes importantes de IED, socias comerciales importantes y propietarias de marcas mundiales que luchan por captar los mercados mundiales, estas empresas constituyen los "vínculos de interdependencia" reales que hacen que distintos componentes de la economía mundial funcionen conjuntamente. Son las verdaderas creadoras de (inter)dependencias, aunque en la mayoría de los casos logran reservarse una posición de "arbitraje".

### **¿Eficiencia, ética o política? ¿Hasta qué punto la rendición de cuentas (ampliada y modificada) puede afectar al poder de reestructuración de las EMG?**

Las empresas, y en particular las EMG, han sido las principales vías de la globalización que ha cambiado el panorama contemporáneo mundial. Durante el último cuarto del siglo pasado las EMG fueron sin dudas las principales vías de la globalización y, en consecuencia, desempeñaron un papel principal en la aceleración de los cambios estructurales que se produjeron en la economía mundial.

Las EMG estuvieron en primera fila a la hora de aprovechar plenamente las posibilidades que ofrecían los adelantos en la tecnología de la información. Además, al integrar esta tecnología en sus productos, pudieron desarrollar nuevos productos y servicios basados en el principio de controlar los bucles de retroacción. Por otra parte, esas empresas también aprendieron rápidamente cómo aprovechar la tecnología de la información para organizar y dirigir mundialmente sus propias operaciones.

La actividad empresarial internacional comenzó mucho antes de que los encargados de formular las políticas se interesaran por el libre comercio. Después de la Segunda Guerra Mundial las EMG estadounidenses se encontraron en una situación ideal para constituirse en líderes mundiales. En los decenios siguientes tuvieron que hacer frente a una competencia creciente, incluso en su mercado interno, de otras empresas japonesas y europeas. La edad de oro de las EMG comenzó en los años ochenta, cuando el contexto político se combinó con el potencial tecnológico, lo que hizo posible la dirección de empresas verdaderamente mundiales. Al mismo tiempo, las EMG se convirtieron en un grupo de presión mundial de gran influencia, tanto en los planes de los gobiernos como en los de las organizaciones internacionales.

El *ethos* de la eficiencia adquirió universalidad y proporcionó una base supracultural en que los conocimientos profesionales y técnicos comenzaron a compartirse entre personas de diferentes orígenes culturales, pero inspiradas por las mismas ambiciones y filosofía. Tras prosperar en este entorno fértil, el *ethos* de la eficiencia siguió siendo difundido por un número cada vez mayor de escuelas de administración de empresas e inculcado a una nueva generación de personas deseosas de participar en el éxito económico de las empresas internacionales. De esa forma, las escuelas de administración de empresas desarrollaron una gran variedad de campos nuevos del saber empresarial basados e inspirados en el *ethos* de la eficiencia. En la actualidad, esos conocimientos han alcanzado, por lo menos en cierta medida, el rango de ciencia.

Por definición, las empresas son organizaciones sociales capaces de evolucionar rápidamente ante condiciones variables y, en consecuencia, se les suele considerar como innovadoras en materia de organización. No cabe duda de que las EMG han desempeñado esta función y han contribuido así a acelerar la globalización. Conviene mencionar en este punto tres aspectos principales de la innovación en materia de organización, en términos generales: el cambio de producto a servicio; la "invención" de los activos intangibles como formas de capital que merece retribución; y la capacidad cada vez mayor de las EMG para organizar el trabajo de otros y así no comprometer su propio capital<sup>6</sup>. Cada uno de esos aspectos ha afectado de manera fundamental a las modalidades de la interacción entre las EMG y

---

<sup>6</sup> Dembinski (2001).

su entorno social y económico y, en consecuencia, ha contribuido a reformular el conjunto de interdependencias correspondientes.

Es paradójico que las nuevas interdependencias amenacen el funcionamiento adecuado del mecanismo del mercado y que por ello hagan dudar de la calidad del reparto de recursos que se ha realizado en el mundo bajo los auspicios de la globalización. Esta cuestión queda claramente ilustrada por las diferencias de productividad del capital entre las EMG que disponen de acceso fácil y barato al capital y las empresas no cotizadas en bolsa, y más aún en el caso de los países más pobres, que en su mayoría tienen deudas muy cuantiosas.

Algunas esferas de la actividad humana son más propensas a la globalización que otras. Tal vez las actividades menos globalizadas estén destinadas a soportar la carga de todos los ajustes requeridos frente a los cambios impuestos por los sectores más globalizados de la actividad humana. Es así que las interdependencias evidentes de las actividades a distintos niveles de globalización tienden a convertirse en relaciones asimétricas en que las actividades menos globalizadas se hacen más dependientes de las más globalizadas. Esto sucede en el caso de las empresas, donde la ventaja competitiva de las EMG mundiales fortalece su posición respecto de sus socios y proveedores menores y más locales, al igual que en el caso de los países vinculados por las actividades de las mayores empresas. Hay cierta analogía entre esta conclusión y la conceptualización de la globalización según el paradigma de "el centro frente a la periferia", si bien no se trata de cuestiones idénticas.

La transformación de las interdependencias en relaciones de verdadera dependencia plantea la cuestión del poder. El poder es parte integrante de la globalización y hay que encararlo directamente. Esto apenas si se reconoce en la actualidad y las EMG estructuran la economía mundial (así como la sociedad) en un vacío político en que no existe una reglamentación transnacional, o si existe su papel es meramente funcional. En este contexto, surge la necesidad creciente y urgente de llenar este vacío con soluciones apropiadas de gobernanza. Por eso, al aplicar estas soluciones se debe tener cuidado de no asignar a las consideraciones meramente económicas y orientadas hacia la eficiencia una importancia predominante en la vida social. Una arquitectura internacional satisfactoria podría contribuir a evitar que sociedades enteras se conviertan pasivamente en esclavas de un plan holístico cuyas raíces ideológicas y antropológicas bien merecerían la designación de *économisme intégral*. La globalización es sólo una dimensión del esquema, una etapa conducente a una civilización puramente mercantil o, citando a George Soros, puramente transaccional.

Hay que abordar el desafío de la gobernanza desde dos extremos: uno es el esquema institucional y el segundo es el reconocimiento, compartido por círculos cada vez más amplios de personas y organizaciones, del hecho de que todos tenemos la obligación de colaborar por el bien común, lo que trasciende a la dimensión meramente económica. En este punto del análisis hay que considerar las iniciativas dirigidas a concienciar a las empresas de su responsabilidad social. Esas iniciativas se formulan en organizaciones de todo tipo: las ONG, las asociaciones empresariales y las organizaciones internacionales. Todas plantean de facto la cuestión fundamental y normativa de cuál es la verdadera naturaleza de la empresa: si es sólo un instrumento para que los inversores obtengan utilidades e incrementen el valor de sus acciones o si es una comunidad que tiene que preocuparse por el desarrollo armonioso de todos sus miembros.

Mientras predomine "el *ethos* de la eficiencia", nada permite pensar que se reducirán las diferencias entre el Norte y el Sur. Ahora bien, pudiera ser que como resultado del interés creciente que en los últimos tiempos suscita la RSE se consolidara "el *ethos* del humanismo". Es prematuro saber si estos cambios bastarían para modificar la tendencia actual. Pero, a menos que eso suceda, se destruirán esos mundos distintos.

### Lista Indicativa de Referencias

- Badaracco J L Jr (1991). *The Knowledge Link: How firms compete through strategic alliances*, Boston: Harvard Business School Press.
- Bartesman E y Beetsma R (2000). *Why Pay More? Corporate Tax Avoidance through Transfer Pricing in OECD Countries*, vol. no. 2543, CEPR Discussion Paper, Londres: CEPR, agosto.
- Caroni and Pio (eds) (1998). Friburgo: Swiss Academy of Humanities and Social Sciences, págs. 227 a 245.
- Crump T (1995). *Anthropologie des nombres – Savoirs-compter, cultures et sociétés*, París: Seuil.
- Dembinski P H (1998a), “Le piège de l’économisme: quand l’arithmétique remplace l’éthique”, *Der Mensch – ein Egoist? Für und wieder die Ausbreitung des methodischen Utilitarismus in der Kulturwissenschaften*, SITTER-LIVER, Beat.
- \_\_\_\_\_ (1998b) “Will the Financial Balloon Fly or Crash? The Paradox of Financial Inefficiency” en *Finance & the Common Good/Bien Commun*, vol. 1, págs. 35 a 45.
- \_\_\_\_\_ (2001) “The New Global Economy: Emerging Forms of (Inter)dependence” in *Globalization – Ethical and Institutional Concerns*, Pontifical Academy of Social Sciences, Ciudad del Vaticano, págs. 83 a 108.
- \_\_\_\_\_ (2003). *Economic and Financial Globalization: What the Numbers Say?*, Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra, <http://www.un.org/Pubs/whatsnew/e02344.htm>.
- Gemdev (1999). *Mondialisation - les mots et les choses*, París: Karthala, pág. 350.
- Hirschman A O (1977). *The Passions and the Interests - Political Arguments for Capitalism before its Triumph*, Princeton, Nueva Jersey: Princeton University Press.
- North D C (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, 1a. ed., *Political Economy of Institutions and Decisions*, Cambridge: Cambridge University Press, pág. 150.
- OECD (2002). *Measuring Globalization: The Role of Multinationals in OECD Economies*, París.
- Rangan S (2001). *Explaining Tranquillity in the Midst of Turbulence: US Multinationals’ Intrafirm Trade 1966–1997*, Bureau of Labor Statistics, US Labor Department.
- Sombart W (1926). *Le bourgeois, contribution à l’histoire morale et intellectuelle de l’homme économique moderne*, vol. 89, *Petite Bibliothèque Payot*, París: Payot.
- Soros G (1998). *The Crisis of Global Capitalism*, London: Little, Brown & Co.
- Steger U (ed) (1998)., *Wirkmuster des Globalisierung - Nichts geht mehr, aber alles geht*, Landenburg: Gottlieb Daimler- und Karl Benz-Stiftung, pág. 110.
- UK Government/Dept of Trade and Industry (2003). *The Value Added Scoreboard 2003: the top 800 UK & top 600 European companies by Value Added*, Londres, DST, 75 páginas.
- UNCTAD (2000). *World Investment Report 2000*, Cross-border Mergers and Acquisitions and Development, Naciones Unidas, Ginebra y Nueva York, pág. 340.
- Williamson O E (1975). *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications. A Study in Economics of Internal Organization*, Nueva York: The Free Press, pp. 285.



## **La responsabilidad social de las empresas (RSE) y la presentación de información en favor del desarrollo**

**Peter Utting**

*Director Adjunto y Coordinador de las Investigaciones sobre la RSE  
Instituto de Investigaciones de las Naciones Unidas para el Desarrollo Social (UNRISD), Ginebra*

En este período de sesiones se nos ha pedido que evaluemos la dinámica y los factores impulsores asociados a la RSE y a la presentación de informes y que estudiemos la forma en que esas cuestiones influyen en la relación entre empresa y sociedad. Me centraré más en este segundo aspecto, tomando como base las investigaciones que el Instituto ha estado realizando en los últimos años sobre la RSE y sus consecuencias para el desarrollo.

### **Factores impulsores e instituciones**

El tipo de condiciones y presiones económicas, sociales y políticas que están impulsando la RSE son bien conocidas y muchas se señalan en el informe de la UNCTAD que ha sido distribuido para esta sesión (UNCTAD, 2003a). Entre ellas se cuentan las presiones de la sociedad civil y las reglamentaciones, la llamada justificación comercial de la RSE (por ejemplo, la gestión de riesgos, la ventaja competitiva y la posible reducción de costos) y el crecimiento de la inversión ética y el consumo ético.

Me limitaré a dos aspectos relacionados con los factores impulsores

En primer lugar, no hay que olvidar lo que podrían denominarse impulsores "autóctonos" de la RSE en los países en desarrollo. La RSE no sólo se impone desde el exterior. Los países en desarrollo tienen sus propios antecedentes y dinámica en materia de RSE. Sin embargo, el problema radica en que en muchos análisis de los impulsores se definen factores pertinentes a la agenda contemporánea "del Norte" de la RSE.

Por ejemplo, en el Brasil, Filipinas y Sudáfrica, la RSE no surgió en los años noventa, sino en los setenta y los ochenta, como un tipo de tercera vía en un contexto de amenazas revolucionarias, de regímenes represivos, o de ambas cosas. También fueron importantes las influencias religiosas progresistas. Las formas tan distintas de entidades empresariales que existen en los países en desarrollo (por lo general, empresas familiares arraigadas en determinados lugares) han dado origen a ciertas prácticas éticas o paternalistas relacionadas con la RSE. Otros aspectos que se suelen pasar por alto son las tradiciones de Asia Oriental, que valoran mucho la aportación por la empresa de empleo seguro y previsión social.

En segundo lugar, estamos superando ya la etapa en que diversos agentes y presiones han estado promoviendo y forzando la presencia de la RSE en la agenda internacional. La situación actual indica que la RSE se está institucionalizando y, al hacerlo, se está convirtiendo en parte del sistema.

Somos testigos de la formación de nuevas coaliciones de grupos de interés y de un nuevo complejo institucional que sirven para reforzar y propagar la agenda sobre la RSE. Son particularmente importantes las llamadas iniciativas de diversos grupos interesados (como ISO 14001, SA8000, GRI, ETI, FLA, FSC, el Pacto Mundial y los Acuerdos Marco Mundiales). Aparte del establecimiento de normas, la presentación de informes, la supervisión, la auditoría y la certificación,

hay otros arreglos institucionales como la inversión socialmente responsable (ISR), el comercio justo y las coparticipaciones de los sectores público y privado que también refuerzan la dinámica vinculada a la RSE.

Últimamente se viene hablando mucho de una reacción negativa hacia la RSE o la presentación de informes, provocada por cosas tales como el entorno económico mundial y el riesgo de pleitos. Esas condiciones tal vez desaceleren ciertos aspectos de la RSE en algunas empresas, sectores o países pero, a la luz de las fuerzas políticas e institucionales que se están alineando en defensa de la RSE, lo más probable es que cobre impulso el movimiento a favor de la RSE.

Por consiguiente, lo que interesa no es si la RSE perderá o no vigencia, sino más bien la influencia de la RSE en el desarrollo. Otra cuestión conexa es la comparación de los impulsores de la RSE con los propulsores del subdesarrollo y la irresponsabilidad social de las empresas.

### **¿Promueve la RSE el desarrollo?**

Las investigaciones que hemos venido realizando en el Instituto se han relacionado en gran medida con las consecuencias para el desarrollo de la agenda sobre la RSE.

Las principales actividades de la agenda sobre la RSE tienden a concentrarse en métodos para mejorar la calidad, el alcance y la escala de las iniciativas voluntarias asociadas a aspectos bastante concretos del desarrollo social y sostenible. Dichas iniciativas se refieren primordialmente a cuestiones ambientales y laborales y al desarrollo comunitario.

El supuesto básico de esta agenda es que lo que es bueno para el medio ambiente, los trabajadores o la comunidad es también bueno para el desarrollo.

Como explicaré más adelante, este supuesto apunta a una interpretación bastante estrecha del problema del desarrollo.

Debido a que la RSE se refiere básicamente a esos aspectos, los esfuerzos dirigidos a promover el desarrollo a través de la RSE se han centrado en gran medida en intentos por mejorar la calidad, el alcance y la escala de los códigos de conducta, los sistemas de gestión ambiental y la higiene y la seguridad en el trabajo; los procedimientos de presentación de informes, auditoría y certificación sobre el desempeño social y ambiental de las empresas; y los proyectos de desarrollo comunitario y filantropía.

Como no disponemos de mucho tiempo, no entraré en detalles sobre esos intentos – me limitaré a decir que es importante remitirse constantemente a la realidad, dado que tendemos a dejarnos llevar por la retórica cuando proliferan los escenarios de mejores prácticas y beneficios para todos que pretenden adelantarse a la realidad.

Si nos concentramos en las filiales de las empresas transnacionales (ETN), advertimos que sólo una pequeñísima proporción participa en alguna iniciativa de gran relieve relacionadas con la RSE (véase el cuadro 1).

Cabe señalar que algunas de las principales iniciativas sobre la RSE, como la ISO 14001, han progresado a un ritmo mucho más lento que otras, como la certificación ISO 9000.

Se han producido algunos adelantos importantes de metodología y procedimiento en relación con el establecimiento de normas, la supervisión y la verificación, pero, como se señala en el informe de la UNCTAD, hay serias limitaciones en lo que respecta a la aplicación de códigos de conducta y la calidad de los informes (Ascoly y Zeldenrust, 2001; Bendell, 2001; Jenkins, 2002; O'Rourke, 2000; Utting, 2003; Zadek, 2001; y UNCTAD, 2003a).

**Cuadro 1. Certificación y presentación de informes en las ETN**

<i>Categoría</i>	<i>Número</i>	<i>Fecha</i>
No. de ETN	64 000	2002
No. de filiales	870 000	2002
Certificación ISO 9000	561 747	diciembre de 2002
Certificación ISO 14001	49 462	diciembre de 2002
Certificación SA 8000	259	agosto de 2003
Directrices IMPI		
- utilizan las directrices	313	septiembre de 2003
- preparan informes "de conformidad con" las directrices	15	septiembre de 2003
Pacto Mundial	1 240	septiembre de 2003

*Fuentes:* UNCTAD (2003b); sitios en la red de ISO, SAI, IMPI y el Pacto Mundial.

Ante la naturaleza y la escala de estos problemas hay que obrar con cautela cuando se tiene que depender excesivamente de sistemas reguladores basados en la presentación de informes, la auditoría y la certificación. En el caso de las ETN, ¿es realmente viable la formulación de un sistema mundial de regulación centrado en el intento de supervisar muchos aspectos de las actividades empresariales en enormes estructuras dispersas por todo el mundo? La escala de esta tarea es abrumadora. También lo es la complejidad del proceso de preparación de los informes, al igual que la supervisión, si se hace debidamente, y la diversidad de competencias necesarias, sin contar los gastos que todo eso entraña (Utting, 2002).

Las limitaciones de escala y de calidad de las iniciativas relacionadas con la RSE son apenas un aspecto de cualquier evaluación de las repercusiones de la RSE en el desarrollo. Hay que considerar además que, como ha señalado la UNCTAD, en la agenda sobre la RSE no se ha prestado la atención necesaria a otros aspectos del desarrollo (UNCTAD, 2001; UNCTAD, 2003b). En el *World Investment Report* de este año se señalan las repercusiones obvias de la inversión extranjera directa (IED), a saber, la tributación, el empleo, la transferencia de tecnología, las vinculaciones, el desarrollo infraestructural y la reutilización de las ganancias en el país de ubicación. Este tipo de análisis sirve de recordatorio importante a los grupos interesados en la RSE.

Ahora bien, tal vez este recordatorio no esté completo. Si nos interesan las repercusiones en el desarrollo de la RSE, es preciso considerar otro aspecto.

### **Dimensiones estructurales del subdesarrollo**

Es necesario estudiar las dimensiones estructurales del subdesarrollo o del desarrollo desacertado y la relación de las empresas con esas dimensiones. Este análisis nos lleva al ámbito del poder empresarial, los grupos de presión la inversión no sostenible, las pautas de consumo y la dualidad de criterios.

Citaré algunos ejemplos.

Las investigaciones que hemos encargado sobre las formas de **coparticipación de las Naciones Unidas y las empresas** indican que es necesario replantear la colaboración entre las Naciones Unidas y las ETN por la manera en que esas relaciones pueden reforzar el poder empresarial, la ventaja competitiva y la influencia política de las ETN en detrimento de los países en desarrollo y las

pequeñas y medianas empresas (PYMES). Estas investigaciones también ponen al descubierto la dualidad de criterios que está en juego cuando, a la vez que las ETN participan en iniciativas relacionadas con la RSE, ejercen presiones a favor de un régimen macronormativo cuyos efectos pueden ser nefastos para el desarrollo (Zammit, se publicará próximamente). Tal régimen se interesa, entre otras cosas en: Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC); condiciones no igualitarias para la desregulación y la liberalización, o formas de liberalización que aumentan la vulnerabilidad de las economías, las empresas y los habitantes de los países en desarrollo; y oposición a los principios sobre el trato especial y diferencial y a la autonomía de los gobiernos de los países en desarrollo para determinar sus propias políticas, de conformidad con sus propios procesos democráticos, necesidades y prioridades.

Las investigaciones llevadas a cabo en los países también han puesto de relieve otras deficiencias importantes en la agenda sobre RSE.

En **Chile** varias empresas mineras grandes han emprendido una serie de iniciativas relativas a la RSE con objeto de mejorar los servicios médicos de urgencia (SMU), la higiene y seguridad en el trabajo, la educación y los proyectos de desarrollo comunitario. Ahora bien, este enfoque pasa por alto un gran problema de desarrollo en el sector de la minería; algunas ETN no sólo han conseguido a través del tiempo eludir el pago de los impuestos y cánones mineros, sino que también han propiciado las corrientes financieras intraempresariales que han sido la causa del endeudamiento de filiales mineras, el exceso de inversiones, la sobreproducción y el descenso mundial de los precios del cobre. Al mismo tiempo, este sistema genera la salida de enormes cantidades de ingresos destinadas al pago del servicio de la deuda a filiales financieras en paraísos fiscales extranjeros.

En el **Brasil** las investigaciones han indicado que un número creciente de sociedades y empresas están adoptando algunos aspectos de la RSE, pero un problema fundamental del desarrollo ha figurado escasamente en la agenda sobre la RSE. Dicho problema guarda relación con los efectos sociales de la flexibilización del mercado de trabajo y las tres cuestiones conexas de desempleo, debilitamiento de los derechos laborales y relajamiento de las normas laborales en la esfera de la subcontratación. Hasta hace poco, la agenda mayoritaria del Brasil sobre la RSE no atendían a estas cuestiones (Capellin y Giuliani, se publicará próximamente).

En **México** la certificación en materia ambiental y las mejoras en los sistemas de gestión ambiental están avanzando pero, en lo que respecta al desarrollo sostenible se advierten tendencias preocupantes relacionadas con el aumento de la inversión en industrias muy contaminantes y la reubicación de instalaciones en zonas semiáridas y ecológicamente frágiles donde da la casualidad que la reglamentación ambiental suele ser más débil que en otras partes. Estos aspectos no cuentan para nada en la agenda mayoritaria sobre la RSE de México. Tampoco cuenta el drástico descenso de los salarios reales en los dos últimos decenios (Barkin).

En **Filipinas** las investigaciones en el sector de alimentos y bebidas indica que en la agenda sobre la RSE se omiten algunas cuestiones fundamentales referentes a las prácticas éticas de comercialización y a las pautas de consumo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) recientemente publicó un informe en que se demuestra la clara vinculación entre el consumo creciente de alimentos preparados y bebidas no alcohólicas y el aumento de las enfermedades crónicas como la diabetes, la obesidad y los padecimientos cardiovasculares, que actualmente causan más muertes que ninguna otra enfermedad (OMS, 2003). En este país, la transnacional que vende bebidas no alcohólicas tiene una participación bastante activa en mejoras ambientales y proyectos comunitarios. Sin embargo, al mismo tiempo presenta su marca como productora de bebidas que no sólo son sabrosas y divertidas (como cabría esperar), sino que también son buenas para la salud y la nutrición. Su material de promoción trata sistemáticamente de desacreditar las advertencias sobre los efectos perjudiciales para la salud de las bebidas gaseosas. También proyecta el mensaje de que en los países

pobres esas bebidas, o una en particular, pueden ser más sanas que el agua. Este mensaje llega cada año a cientos de miles de escolares.

En **China** es fundamental para las PYMES la cuestión de a quién le toca pagar las mejoras en las normas aplicables a la cadena de abastecimiento de las ETN. Hasta hace poco, las empresas matrices se preocupaban más por "vigilar" las mejoras en el ámbito de la RSE que por "compartir responsabilidades". Además, los proveedores se sienten prácticamente acorralados, por una parte, por departamentos que exigen más normas y gastos en relación con la RSE y, por otra, por departamentos de compras de la misma empresa que insisten en márgenes y plazos de entrega más restringidos (Utting, 2003).

Los anteriores ejemplos indican cómo, en la mayoría de los casos, la agenda sobre la RSE han tendido a centrarse en aspectos muy limitados del desarrollo y ha desestimado algunas cuestiones básicas del desarrollo relativas al poder empresarial y la influencia de las políticas, los efectos perjudiciales de la flexibilización de las normas y la liberalización, la inversión no sostenible y las pautas de consumo y la dualidad de criterios.

Por lo tanto, en lo tocante a la presentación de informes sobre la RSE cabe preguntar: ¿de qué estamos informando en realidad? Las preocupaciones anteriormente mencionadas apuntan a una serie de vías y alternativas.

1. **Diagnóstico e indicadores.** Si la agenda y los procesos de presentación de informes relacionados con la RSE no abordan ciertos aspectos principales del desarrollo, probablemente hay algo equivocado en el diagnóstico. Es importante que la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes (IMPI) se ocupe del análisis sectorial. Evidentemente, la naturaleza del problema del desarrollo varía mucho de un sector a otro. Ahora bien, cabe preguntarse hasta qué punto los análisis que realizan las empresas pueden indicar plenamente la naturaleza de los problemas de desarrollo que es preciso resolver. Probablemente la misma atención que actualmente se presta a la independencia de la supervisión deba prestarse al diagnóstico. Es preciso estudiar más ampliamente la utilización de indicadores que proporcionen información directamente relacionada con las ya mencionadas preocupaciones en materia de desarrollo – en particular datos e indicadores básicos sobre salarios, causas judiciales, tributación, acuerdos de negociación colectiva, reinversión de las ganancias, envío de las ganancias a la matriz y pagos a partidos políticos, gobiernos y otras partes.
2. **Integración de las preocupaciones del "Sur".** Es importante que se preste mayor atención a las consecuencias financieras de la RSE para los países en desarrollo y las PYMES, al igual que a la cuestión de a quién le toca pagar y cómo compartir la responsabilidad. Los protagonistas del Sur tienen que participar más en la formulación de la agenda sobre la RSE y en las iniciativas internacionales de las diversas partes interesadas. También deben merecer mayor reconocimiento las prácticas y procesos "autóctonos" en materia de RSE que existen en la mayoría de los países en desarrollo. Es preciso apreciar y promover estos aspectos y no relegarlos a cambio de un planteamiento uniforme que sea mayormente impuesto desde fuera (Kemp, 2001).
3. **Procedimientos de denuncias.** Conviene robustecer otros métodos de regulación que se centran en determinados tipos de denuncias o transgresiones y no tratar de incluir demasiado en la preparación de informes acerca de una gran variedad de prácticas empresariales y sus repercusiones y en la supervisión y comprobación a ese respecto. Se pueden organizar sistemas reguladores basados en la formulación de denuncias en el marco de arreglos institucionales muy diferentes – por ejemplo, los acuerdos tradicionales de negociación colectiva o los nuevos Acuerdo Marco Mundiales con organizaciones

sindicales internacionales, las ONG dedicadas a la fiscalización, las campañas de la sociedad civil, los procedimientos de denuncia asociados a iniciativas de las diversas partes interesadas, los pleitos judiciales y los nombramientos de un ombudsman o de un relator especial de las Naciones Unidas.

4. **La rearticulación de la actuación voluntaria y la ley.** La agenda sobre la RSE se ha dedicado en gran medida a proclamar las virtudes de los procedimientos voluntarios. Es necesario rearticular o recombinar los sistemas reguladores (Utting, 2003; Bendell, 2003). El *World Investment Report* de 2003 y el informe de la UNCTAD distribuido en esta reunión señalan varias posibilidades. El "movimiento a favor de que las empresas rindan cuentas" ha presentado otras propuestas que merecen consideración. Varias subrayan el papel del derecho internacional no vinculante o de instrumentos reguladores (por ejemplo, las normas de las Naciones Unidas sobre derechos humanos para las empresas transnacionales, el Código de Conducta de la Unión Europea y los trabajos de la Corporate Accountability Organization). Algunos han propuesto que se fortalezca o amplíe el mandato de instituciones existentes y han citado a ese respecto las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, los Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales, el Tribunal Penal Internacional y las normas obligatorias de contabilidad. Otras actividades (como la International Right to Know Campaign) consisten en intentos de las organizaciones de la sociedad civil por promover la publicación de información sobre las operaciones de algunas ETN en el extranjero. Estas propuestas no sólo tratan de abordar los problemas básicos asociados a la abstención y al incumplimiento que entorpecen los procedimientos voluntarios, sino que también reintegran a la agenda ciertas cuestiones que casi han tenido el carácter de tabú, a saber, los determinantes estructurales y normativos de la pobreza mundial y la desigualdad y sus relaciones con las grandes empresas.

## Referencias

- Ascoly N y Zeldenrust I (2001). *Discussing Key Elements of Monitoring and Verification*. SOMO, Amsterdam.
- Barkin David (1999). *The Greening of Business in Mexico*. Discussion Paper No. 110, UNRISD, Ginebra.
- Bendell J (2001). *Towards Participatory Workplace Appraisal: Report from a Focus Group of Women Banana Workers*. Occasional Paper. New Academy of Business, Bristol.
- \_\_\_\_\_ (2003). *Barricades and Boardrooms: The Challenge of Corporate Power to World Development*. Proyecto mimeografiado. UNRISD, Ginebra.
- Cappellin P and Giuliani G M (forthcoming). *The Political Economy of Corporate Responsibility in Brazil: Social and Environmental Dimensions*. UNRISD, Ginebra.
- Jenkins R (2002). "Corporate codes of conduct: Self-regulation in a global economy." En NGLS/UNRISD (eds.), *Voluntary Approaches to Corporate Responsibility: Readings and a Resource Guide*. NGLS, Ginebra.
- Kemp M (2001). *Corporate Social Responsibility in Indonesia: Quixotic Dream or Confident Expectation?* Programme Paper No. 6 (TBS). UNRISD, Ginebra.
- O'Rourke D (2000). *Monitoring the Monitors: A Critique of PricewaterhouseCoopers (PwC) Labor Monitoring*. [web.mit.edu/dorourke/www/index.html](http://web.mit.edu/dorourke/www/index.html).
- UNCTAD (2001). *Social Responsibility*. UNCTAD series on issues in international investment agreements. Ginebra.
- \_\_\_\_\_ (2003a). *La Publicación de Información sobre la Repercusión de las Empresas en la Sociedad: Tendencias y Cuestiones Actuales*. Ginebra.
- \_\_\_\_\_ (2003b). *World Investment Report 2003. FDI Policies for Development: National and International Perspectives*. Ginebra y Nueva York, Naciones Unidas.
- Utting P (2000). *Business Responsibility for Sustainable Development*. UNRISD, Ginebra.
- \_\_\_\_\_ (2002). "Regulating Business via Multistakeholder Initiatives: A Preliminary Assessment," en *Voluntary Approaches to Corporate Responsibility: Readings and a Resource Guide*. NGLS/UNRISD ed. NGLS, Ginebra.
- \_\_\_\_\_ (2003). "Corporate Responsibility and Labour Issues in China: Reflections on a Beijing Conference," *Journal of Corporate Citizenship*. Número 10, Verano, págs. 21 a 27.
- OMS (2003). *Régimen Alimentario, Nutrición y Prevención de las Enfermedades Crónicas*. Informe de la consulta de expertos de la OMS y la FAO. Serie Informes Técnicos de la OMS 916. OMS, Ginebra.
- Zadek S (2001). *The Civil Corporation: The New Economy of Corporate Citizenship*. Earthscan, Londres.
- Zammit A (Se publicará próximamente). *Development at Risk: Rethinking UN-Business Partnerships*. UNRISD, Ginebra.

## **Siglas**

EMN	empresa multinacional
ETI	Ethical Trading Initiative
ETN	empresa transnacional
FLA	Fair Labor Association
FSC	Forest Stewardship Council
IED	inversión extranjera directa
IMPI	Iniciativa Mundial de Presentación de Informes (Global Reporting Initiative o GRI)
ISO	Organización Internacional de Normalización
ISR	inversión socialmente responsable
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	organización no gubernamental
PYMES	pequeñas y medianas empresas
RSE	responsabilidad social de las empresas
SAI	Social Accountability International
UE	Unión Europea
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
UNRISD	Instituto de Investigaciones de las Naciones Unidas para el Desarrollo Social

## **Alcance de la responsabilidad social de las empresas en los países en desarrollo**

**Parbeen Mahmud, FCA**

*Subdirectora y Gerente*

*Palli Karma-Sahayak Foundation (PKSF)<sup>1</sup>*

### **Resumen ejecutivo**

La responsabilidad social de las empresas (RSE) es la iniciativa que toman las empresas de invertir parte de sus ganancias para el bien de la sociedad con miras a proyectar una imagen pública positiva y crear una base de consumidores informados. Es el compromiso que las empresas contraen de contribuir al desarrollo económico sostenible y de colaborar con los empleados y sus familias, la comunidad local y la sociedad con el fin de mejorar la calidad de vida. Actualmente se reconoce cada vez más que la desatención de los factores relacionados con el medio ambiente y el riesgo social puede empañar la imagen de una empresa y, por ende, su valor en el mercado. La RSE está adquiriendo gradualmente el carácter de práctica básica de la cultura empresarial en los países en desarrollo, lo cual crea un nuevo campo de coparticipación entre los sectores público, privado y no lucrativo en pro del desarrollo económico y la concienciación social y ambiental.

Los países en desarrollo están luchando contra múltiples dimensiones de la pobreza: la falta de servicios básicos de educación y salud, el desempleo y el bajo nivel de vida. Con el fin de hacer frente a estos problemas, en los países en desarrollo las empresas multinacionales (EMN) y las empresas locales están asumiendo en diversa medida su responsabilidad social en las actividades comerciales que realizan. Las Empresas multinacionales o transnacionales son los principales inversores en los países en desarrollo a través de la inversión extranjera directa (IED). El ejercicio por las empresas de su responsabilidad social asegura que la IED tenga una repercusión positiva máxima y una repercusión negativa mínima. Muchas empresas, y en particular las empresas locales y las EMN que operan en Bangladesh, están atribuyendo mayor importancia al papel que pueden desempeñar si asumen su "responsabilidad cívica empresarial". En un país como Bangladesh, donde las instituciones sociales están aún evolucionando, las entidades empresariales tienen que comprometerse más. Como todavía las empresas no están obligadas a informar sobre su responsabilidad social, este tipo de información sigue estando ausente de los informes empresariales. Ahora bien, las EMN están interesándose en esa cuestión como resultado del compromiso mundial que han contraído sus matrices a ese respecto. Esta circunstancia puede hacer de las EMN un instrumento eficaz de lucha contra la pobreza en Bangladesh, donde alrededor del 60% de la población vive en la pobreza. El ejercicio por las empresas de su responsabilidad social puede influir tremendamente en la sociedad. Puede contribuir a reducir en gran medida el descontento social y a mejorar la calidad de vida de los pobres.

En condiciones ideales, las empresas deben obtener ganancias que les permitan funcionar con eficacia y contribuir a la sociedad. Debe instituirse un sistema que proporcione beneficios fiscales a las entidades empresariales que estén dispuestas a cumplir con sus responsabilidades sociales. Algunas personalidades destacadas pueden emprender iniciativas que movilicen de manera

---

<sup>1</sup> PKSF Bhaban, Plot: E-4/B, Agargaon Administrative Area, Sher-e-Bangla Nagar, Dhaka-1207, Bangladesh. Tel: (880) 2-9141785, (800) 2-9140056-9; fax: (880) 2-9134431; correo electrónico: pmahmud@pksf-bd.org; sitio en la Web: www.pksf-bd.org

estructurada las actividades filantrópicas a través de fideicomisos y obras caritativas. Como se están agotando los fondos de donantes, a las instituciones de microfinanciación de las organizaciones no gubernamentales (IMF-ONG), así como a las organizaciones comunitarias de los países en desarrollo, les está resultando difícil ejecutar sus respectivos programas de desarrollo social. Las EMN y las empresas nacionales pueden coordinarse para trazar una hoja de ruta que facilite los programas orientados a las necesidades sociales y los ejecute. El programa Philippines Business for Social Progress (PBSP) es ejemplo de un modelo global. El PBSP sirvió de medio a la comunidad empresarial de Filipinas para racionalizar y coordinar la financiación y el apoyo técnico que proporcionaba a proyectos y programas socioeconómicos en todo el país.

A través de las coparticipaciones con las organizaciones no gubernamentales (ONG) y las comunidades, las grandes empresas y las ONG colaboradoras pueden complementar los esfuerzos de los gobiernos en la lucha contra la pobreza. El PBSP constituye un caso ejemplar a este respecto. Para conseguir el desarrollo sostenible de los países, es preciso que el gobierno y la comunidad empresarial compartan las responsabilidades. La Social Marketing Company (SCM) lleva a cabo una iniciativa a este respecto en Bangladesh. La responsabilidad social es un aspecto esencial del funcionamiento de una empresa, ya que la ayuda a ganarse una reputación buena, abierta y respetable que le permitirá superar las crisis, incluso en un mercado competitivo, porque contará con el apoyo del público.

## **Introducción**

A comienzos del nuevo milenio, las quiebras muy sonadas de varias empresas obligaron a la comunidad empresarial a incrementar la efectividad y transparencia de sus prácticas de gobernanza empresarial. Análogamente, a fines del siglo XIX, las empresas comprendieron que para conseguir financiación externa tenían que proporcionar al mercado información financiera confiable. Históricamente, la publicación de mayor cantidad de información y la mayor transparencia empresarial no se han debido a las leyes, sino a la intensificación de la presión de la comunidad empresarial y la sociedad. En los últimos tiempos los informes empresariales no se han reducido a las valorizaciones tradicionales de los resultados financieros, sino que han incluido la aplicación de indicadores ambientales y sociales para evaluar todas las repercusiones de las actividades empresariales. La RSE es un concepto relativamente nuevo y de aplicación creciente en los países en desarrollo, que se ha adoptado más ampliamente en los países desarrollados; la RSE es una iniciativa de las empresas de invertir parte de sus ganancias para el bien de la sociedad con miras a proyectar una imagen pública positiva y crear una base de consumidores informados. Es el compromiso que las empresas contraen de contribuir al desarrollo económico sostenible y de colaborar con los empleados y sus familias, la comunidad local y la sociedad con el fin de mejorar la calidad de vida. Actualmente se reconoce cada vez más que la desatención de los factores relacionados con el medio ambiente y el riesgo social puede empañar la imagen de una empresa y, por ende, su valor en el mercado. Por lo tanto, la RSE está adquiriendo gradualmente el carácter de práctica básica de la cultura empresarial en los países en desarrollo, lo cual crea un nuevo campo de coparticipación entre los sectores público, privado y no lucrativo en pro del desarrollo económico y la concienciación social y ambiental.

## **La RSE en los países en desarrollo**

Las empresas en todo el mundo, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo, ejercen una considerable influencia social, ambiental y económica en las comunidades en que operan, independientemente de cuál sea su tamaño y sector. Ahora bien, en la economía altamente competitiva del mundo de hoy, el ejercicio de una "influencia positiva" puede ser decisivo para la reputación y el éxito empresariales.

Los países en desarrollo están luchando contra múltiples dimensiones de la pobreza: la falta de servicios básicos de educación, salud, higiene, saneamiento y agua potable. El nivel de pobreza es elevado en muchos países porque el reducido crecimiento económico no permite crear suficiente empleo. La calidad de vida es mala incluso para los que tienen trabajo. En los países en desarrollo las EMN y las empresas locales con frecuencia emprenden iniciativas por las que asumen en diversa medida su responsabilidad social en las actividades comerciales que realizan, iniciativas que van dirigidas a disminuir la pobreza y el desempleo y a mejorar la calidad de vida y que consisten en lo siguiente:

- **Protección del medio ambiente**, como la reducción de emisiones y desechos, el reciclaje de materiales y la reforestación;
- **Actividades de filantropía**, como donaciones y obras de caridad;
- **Participación en causas sociales**, como la divulgación de los derechos humanos y la educación sobre el SIDA;
- **Desarrollo urbano**, a través de la colaboración con el gobierno local en la regeneración de pequeños negocios y las zonas urbanas pobres;
- **Inversión en iniciativas comerciales locales** a través de la colaboración con las ONG que llevan a cabo programas de lucha contra la pobreza y desarrollo social y con instituciones religiosas y clubes sociales; y
- **Planes de empleo**, como el mejoramiento de las normas de higiene y seguridad laboral, la igualdad de oportunidades en el empleo, el trabajo en horario compartido y la flexibilización de los horarios de trabajo.

Las empresas multinacionales o transnacionales son los principales inversores en los países en desarrollo a través de la IED. La afluencia de IED a los países en desarrollo puede contribuir apreciablemente al desarrollo de las economías locales mediante la creación de empleo, el fortalecimiento de las capacidades y la transferencia de conocimientos. Los gobiernos recaudan gran cantidad de ingresos de esas empresas en forma de impuestos: el impuesto a las sociedades, el impuesto sobre el consumo, el impuesto al valor agregado y el impuesto a la propiedad. Este incremento de los ingresos permite a los gobiernos gastar más en los servicios públicos. Además, muchas empresas, atendiendo a su responsabilidad social, se han comprometido a ejecutar programas por los que se prestan servicios de desarrollo social muy necesarios que a los gobiernos les resultaría muy difícil brindar.

No obstante, se teme que a causa de la globalización creciente y la IED se relajen las normas laborales y ambientales, aumenten las desigualdades societales y se intensifique la competencia para las industrias locales emergentes. El gran desafío consiste en maximizar los efectos positivos y minimizar los efectos negativos de la IED. Si bien en los países en desarrollo la atención al cumplimiento de la RSE se ha centrado en las EMN, este concepto atañe cada vez más a las empresas de todos los tamaños. La globalización está creando dificultades para las empresas locales. En este entorno problemático, las fuerzas del mercado y otros factores con frecuencia favorecen las prácticas comerciales que acarrear consecuencias sociales y ambientales negativas. Sin embargo, las empresas de los países en desarrollo reconocen cada vez más que, desde un punto de vista comercial, les conviene actuar de conformidad con su responsabilidad social, lo que les puede proporcionar una ventaja competitiva. Por ejemplo, los compradores extranjeros, especialmente los mercados bursátiles y las EMN, tienden a preferir a los proveedores que mantienen altos niveles de cumplimiento de su responsabilidad social. La campaña de las Naciones Unidas para responsabilizar jurídicamente a las EMN de sus prácticas de inversión en el extranjero, incluida la adopción de normas laborales y ambientales aceptables, es indudablemente un buen comienzo.

Por otra parte, esas empresas, especialmente las EMN que aportan elevados ingresos a los gobiernos, pueden, en beneficio de sus propios intereses, convertir a dichos gobiernos en títeres y eludir toda responsabilidad social, concentrándose exclusivamente en sus resultados financieros. Como la RSE no es una obligación clara, las empresas pueden optar por eludir su responsabilidad. Por su inexperiencia e ignorancia en los nuevos sectores comerciales, los países en desarrollo pueden dar margen a las EMN para que eludan sus obligaciones cuando el grado de responsabilidad no queda perfectamente delimitado en sus acuerdos con los gobiernos. En la reclamación de una indemnización por daños presentada por Petrobangla en nombre del Gobierno de Bangladesh a la filial de la UNOCAL Corporation en Bangladesh no hubo un acuerdo explícito sobre daños. En julio de 2002, la filial UNOCAL Bangladesh Blocks Thirteen and Fourteen Ltd., antes conocida con el nombre de Occidental of Bangladesh Ltd. ("OBL"), recibió una carta enviada por The Bangladesh Oil, Gas & Mineral Corporation ("Petrobangla") en que se reclamaba, en nombre del Gobierno de Bangladesh y Petrobangla, una indemnización de 685 millones de dólares de los EE.UU. Esa indemnización correspondía a 246.000 millones de pies cúbicos de gas natural recuperable que, según se afirmaba en la reclamación, se habían "perdido y destruido" en el estallido de un pozo en 1997; el denominado "estallido de Magurichara" y el fuego resultante se produjeron durante la perforación por la OBL, en su carácter de empresa explotadora, del pozo exploratorio Moulavi Bazar #1, situado en la zona de los bloques 13 y 14 del Contrato de Compartimiento de la Producción, en Sylhet, al noreste de Bangladesh. La UNOCAL estima que en la reclamación se exagera considerablemente la cantidad de gas recuperable que se perdió en el estallido. Como suele suceder en la práctica contractual que se sigue en todo el mundo, en el Contrato de Compartimiento de la Producción no se previó el pago de una indemnización al Gobierno de Bangladesh o a Petrobangla por los recursos perdidos durante las operaciones de los contratistas. Ahora bien, posteriormente se incluyó una cláusula de ese tenor en el Acuerdo Complementario. No obstante, la UNOCAL opina que, aun cuando se adeudara algún tipo de compensación, la cuestión de la indemnización quedó totalmente zanjada en un Acuerdo Complementario del Contrato de Compartimiento de la Producción de 1998. Esta ha sido una amarga lección para Bangladesh. Por falta de experiencia y de conocimiento, no se llegó a un trato que protegiera debidamente los intereses del país.

Todas las empresas buscan las ganancias. Esto plantea cuestiones tales como la ética comercial, el bienestar del personal y el bien de la sociedad en que una empresa realiza sus actividades, así como la RSE, que es el segundo componente de lo que se suele llamar la doble cuenta de resultados de las empresas. A través del ejercicio de su responsabilidad social, la empresa puede mejorar sus relaciones públicas, proyectar una imagen positiva de sí misma y aumentar sus ventas de productos o servicios. Por lo tanto, es una práctica beneficiosa. A la par que las empresas nacionales van alcanzando su sostenibilidad financiera, adquieren mayor solidez los mercados de capital; estos aspectos favorables propician el reconocimiento de la RSE. Además, en los países en desarrollo las ONG y las organizaciones de derechos humanos están promoviendo, en su carácter de órganos fiscalizadores societales, el ejercicio sostenible de la RSE. En los países en desarrollo la sociedad desconoce en general los conceptos relativos a la RSE. Los órganos reguladores no funcionan. Los inversores extranjeros pueden aprovecharse de esta situación para obtener ganancias a costa del medio ambiente y la sociedad. Por suerte, los mencionados conceptos se están divulgando cada vez más a través de los medios de información, la sociedad civil, las ONG y las organizaciones de derechos humanos. Como resultado de ello, hasta las empresas locales están adquiriendo conciencia de su responsabilidad social.

### **Las inversiones sociales en Bangladesh**

Muchas empresas, particularmente las empresas locales y las EMN que operan en Bangladesh, están preocupándose más por su "responsabilidad cívica empresarial". Es así que en sus actividades comerciales están adoptando una actitud responsable en los órdenes social, ético y ambiental. Por ejemplo, desde el desastre del Magurichara, las EMN del sector de la energía han adquirido mayor

conciencia del alcance de su responsabilidad. A través de ese reconocimiento, las empresas ahora aceptan el hecho de que deben rendir cuentas a muchas partes interesadas, aparte de los accionistas, entre las que se cuentan los socios comerciales, los empleados, los clientes, los proveedores y los grupos comunitarios. A continuación se citan algunos ejemplos de inversiones socialmente responsables en Bangladesh.

**British American Tobacco Bangladesh (BATB).** Como el tabaco es dañino para la salud, la BATB tiene conciencia de su enorme responsabilidad social. La BATB inició la práctica de presentar informes sociales en abril de 2002, actuando así como precursora en Bangladesh de estos informes, como resultado del diálogo sostenido con las partes interesadas externas a fin de comprender sus opiniones y preocupaciones sobre aspectos relacionados con la industria tabacalera en general y con la empresa en particular. La BATB ha sido la primera empresa que ha preparado en Bangladesh un informe social (en septiembre de 2003) que satisface rigurosamente los criterios globales de las normas AA 1000 y las Directrices de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes (IMPI) (Global Reporting Initiative o GRI) patrocinada por la Fundación pro Naciones Unidas. La empresa ha optado por utilizar ambos criterios y, lo que es más importante, ha solicitado la verificación independiente de la integridad del proceso de preparación de la información social a la Bureau Veritas Quality International (BVQI). La BATB también ha establecido formalmente un comité de responsabilidad social dentro de la empresa. Se organizaron ocho sesiones de diálogo en dos etapas y en tres zonas, incluida Dhaka la capital. Los temas planteados por las partes interesadas se agruparon en diez categorías principales: i) información relativa al consumidor, ii) el hábito de fumar en público, iii) los productos de menor riesgo, iv) la prevención del hábito de fumar en los jóvenes, v) la comercialización responsable, vi) la reglamentación del tabaco, vii) los impuestos que se pagan sobre el tabaco y el precio de los cigarrillos, viii) la gestión del medio ambiente, ix) la responsabilidad cívica de la empresa y x) la gobernanza empresarial.

Durante las sesiones de diálogo, las partes interesadas señalaron que reconocían la contribución que la BATB hacía al Gobierno a través del impuesto sobre el consumo. Sugirieron que la empresa se diversificara y creara mayores oportunidades de empleo. Las partes interesadas enumeraron una serie de expectativas amplias y variadas sobre el papel que debía desempeñar la BATB de conformidad con su responsabilidad social. Se destacaron seis temas principales: i) el papel de la BATB como copartícipe en el desarrollo, ii) el patrocinio empresarial y el alivio de la pobreza, iii) el apoyo a los cultivadores de tabaco, iv) el apoyo a los programas de salud, v) el apoyo a los programas de educación y vi) la eliminación del trabajo infantil. Sin embargo, el civismo empresarial de la BATB llega más lejos. Participa, a través de diversos proyectos e iniciativas, en el mejoramiento del medio ambiente, las actividades de organizaciones filantrópicas, la promoción del arte y la cultura y el socorro en casos de desastre.

**GlaxoSmithKline (GSK).** La GSK es una de las principales empresas farmacéuticas del mundo. Su misión mundial es mejorar la calidad de la vida humana y tratar de conseguir que las personas sean más activas, se sientan mejor y vivan más años. En Bangladesh la GSK siguen proporcionando asistencia a una sala y una zona de juego para niños que padecen leucemia en el Chittagong Medical College Hospital, que es administrado por Children Leukemia Assistance & Support Services (CLASS). También mantiene un programa de divulgación sobre la hepatitis B y las enfermedades prevenibles mediante vacunación en asociación con distintas organizaciones de bienestar social como Sandhani, el Club Rotario, el Club de Leones y Badhon.

**Lafarge Surma Cement Ltd.** La Lafarge Surma Cement Ltd. está construyendo en Bangladesh una fábrica de cemento que debe quedar terminada para 2005. En el terreno de 90 acres en que está levantando la planta ha realizado obras importantes de acondicionamiento y urbanización. Al mismo tiempo, está ejecutando un amplio plan de acción para ayudar a la población y las comunidades locales afectadas por este proyecto. A través de un Plan de reasentamiento, la población

afectada ha recibido beneficios superiores a las compensaciones financieras que se suelen pagar. Las familias han sido reubicadas en una nueva aldea, con casas nuevas y servicios básicos. Los habitantes de la aldea son propietarios de su casa y de un terreno. Hay un Centro para el desarrollo de la comunidad que proporciona a esos habitantes, especialmente a las mujeres y los niños, atención médica, programas de capacitación en actividades generadoras de ingresos como la crianza de ganado y los trabajos textiles, y enseñanza básica.

**Nestlé.** La Nestlé, que comenzó modestamente y es ahora un gigante empresarial, ha tratado de llevar a todos los países en que opera los valores culturales fundamentales relacionados con la preservación del medio ambiente y la limpieza. Aparte de donar fondos a diversos orfanatos, también organizó una marcha para la prevención del dengue. Esta parece ser la forma ideal de informar a las personas sobre las medidas de prevención del dengue. La población tiende a considerar que la Nestlé es más que una empresa de productos lácteos. El año pasado la Nestlé organizó en Bogra la Feria de Nido. Tal vez así ponía en marcha una campaña comercial, pero indudablemente la enseñanza de conocimientos acerca de la nutrición de lactantes es una importante responsabilidad social.

**Sheltech (Pvt) Ltd.** Este importante promotor inmobiliario considera que los negocios no son sólo un instrumento para obtener ganancias, sino también para investigar nuevas soluciones y lanzar nuevos productos. En sus actividades se ha comprometido a dar mejor servicio a sus clientes. ¿Cuál es el desempeño de Sheltech en materia de responsabilidad social y cuál es su aportación a este respecto? Sheltech participa en la organización de los juegos y los deportes del país y en particular ayuda al bádminton y al tenis. El Premio Sheltech, introducido en 1978, es el más popular del país. Se trata de un premio otorgado a importantes escritores, cantantes y personalidades del mundo de la cultura que han hecho alguna contribución importante a la literatura y la cultura del país. En sus proyectos de promoción inmobiliaria, Sheltech se preocupa por el medio ambiente.

**Shell.** La Shell concentra su atención en la fabricación de productos que sean seguros para las personas y el medio ambiente. En Bangladesh, la Shell Bangladesh Exploration and Development B.V. también se empeña en aplicar los principios fundamentales relacionados con la salud, la seguridad y el medio ambiente, el principal de los cuales es la consecución del objetivo de no dañar a las personas y proteger a la vez el medio ambiente. La Shell también colabora con la Unión Mundial para la Naturaleza (IUCN) en la tarea de alentar y ayudar a las sociedades a conservar la integridad y la diversidad de la naturaleza y a garantizar que los recursos naturales se utilicen de una manera equitativa y ecológicamente sostenible. La Shell ha sido la primera empresa energética en establecer una norma de biodiversidad. Dicha norma obliga a todas sus filiales a respetar las zonas protegidas, mantener el ecosistema y contribuir a la conservación. La Shell ha demostrado que puede cumplir con esta norma en sus proyectos, que comprenden desde sus instalaciones en Gabón, en África, hasta la refinería de Stanlow en el Reino Unido.

**UNOCAL Bangladesh.** Aproximadamente 420 personas trabajan para la UNOCAL Bangladesh, el 98% de la cuales son naturales del país. El cumplimiento de la responsabilidad empresarial es un componente fundamental de los valores básicos de la UNOCAL. En Bangladesh la UNOCAL ha venido participando activamente desde hace años en el mejoramiento de la comunidad y ha invertido más de un millón de dólares de los EE.UU. en actividades y programas muy diversos relacionados principalmente con la educación, la atención sanitaria y el bienestar social en la zona de Greater Sylhet, donde se encuentran sus campos productores de gas. En 2002 la UNOCAL concertó alianzas a largo plazo con varias organizaciones humanitarias importantes que defienden los principios contenidos en la visión de la UNOCAL: "mejorar la vida de las personas dondequiera que trabajemos". Entre esas organizaciones se cuentan: Hábitat para la Humanidad, Conservación de la Naturaleza, el Fondo Internacional para la Juventud y el Instituto Internacional de los Derechos del Niño. La UNOCAL espera, a través de éstas y otras alianzas, aumentar la eficacia de las actividades

que realiza para cumplir con su responsabilidad empresarial y contribuir a la potenciación de las comunidades locales de Bangladesh, Indonesia, Myanmar y Tailandia.

**Standard Chartered Grindlays Bank.** Las actividades que realiza el Standard Chartered Grindlays Bank para atender a su responsabilidad social son de dos tipos. El primero comprende el desarrollo comunitario centrado en la salud, la educación y la juventud. El Banco alienta a sus empleados a que se hagan cargo de estos proyectos e intervengan en estas actividades. También viene desarrollando distintas actividades comunitarias en Bangladesh entre las que se cuenta su participación apreciable en el hospital oftalmológico Islamia Eye Hospital. A través del plan de protección de la vista, se alienta a los pobres a que se hagan operaciones de la vista subsidiadas por el Banco.

**Berger Paints.** La Berger mantiene programas de colaboración con algunas ONG que ayudan a rehabilitar a los discapacitados mediante distintas actividades generadoras de ingresos.

**Grameen Phone.** La Grameen Phone trata de promover la tecnología de la información como parte de un programa para reducir la pobreza. Proporciona teléfonos móviles a los pobres seleccionados como beneficiarios a un precio que es 50% inferior al precio de mercado.

**Singer Bangladesh.** La Singer Bangladesh está enseñando a las mujeres jóvenes de bajos ingresos a coser y a obtener el Diploma Singer, que las ayuda a salir adelante en la vida. Posteriormente, algunas trabajan por cuenta propia y otras ingresan en talleres de ropa.

**Reckit Benkizer.** Esta empresa contribuye a la salud de las personas a través de los servicios de atención sanitaria preventiva que ofrece en todo el mundo. La oficina regional de Bangladesh conoce el concepto de la RSE y está al tanto de este aspecto del comportamiento empresarial, aunque no ha adoptado ninguna política en especial sobre el particular.

De lo anterior se desprende que en Bangladesh las EMN van a la vanguardia en el establecimiento de coparticipaciones entre la empresa y la sociedad. En un país como Bangladesh, donde las instituciones sociales están aún evolucionando, las entidades empresariales deben comprometerse más. Las empresas pueden participar en proyectos que otorguen becas a los graduados de colegios superiores y universidades a fin de que estén mejor preparados para desempeñar su trabajo. A excepción de algunas EMN, en Bangladesh el sector empresarial se está quedando atrás a este respecto. Las empresas también pueden contribuir mucho a la lucha contra el problema nacional de desempleo de los jóvenes, problema que precipita hacia la pobreza, la marginación, el comportamiento delictivo y la pérdida de oportunidades. Mediante la promoción de la cultura empresarial en los jóvenes, las empresas, en muchos casos en colaboración con organizaciones especializadas en empresas juveniles, como los Micro Industries Development and Assistance Services (MIDAS), pueden dar a los jóvenes la oportunidad de prepararse para la vida y mejorar su autoestima y sus posibilidades de empleo.

Es necesario que en países como Bangladesh se atribuya más importancia a la RSE. Por ejemplo, las denuncias de que algunas empresas de la cadena de abastecimiento explotaban talleres insalubres obligaron a las empresas del vestido a considerar los derechos humanos de los trabajadores en Bangladesh. Es cada vez más frecuente que los clientes, los empleados, los socios comerciales, la sociedad civil y los gobiernos exijan que las empresas participen activamente en las actividades sociales, ambientales y comunitarias. Por ejemplo, gracias a "Bangladesh Paribesh Andolon", movimiento de protección del medio ambiente, se han dejado de usar las bolsas de polietileno y los baby-taxis, altamente contaminantes.

Como no es obligatorio que las empresas presenten informes sobre su desempeño en materia de responsabilidad social, en la mayoría de las empresas estos informes todavía no son parte de la práctica de preparar informes empresariales. Sin embargo, de conformidad con su política mundial, muchas EMN están asumiendo su responsabilidad social a nivel local. Las empresas nacionales y

locales se están familiarizando con los conceptos relativos a la RSE y están participando en la promoción de los deportes, las artes y la cultura.

Sin embargo, lo cierto es que en Bangladesh la gran mayoría de los habitantes – alrededor del 60% de la población – vive por debajo del umbral de pobreza. Por lo tanto, la repercusión de la RSE en la sociedad puede ser muy grande. El Grameen Bank (GB) ha sido el primero en introducir en Bangladesh un programa eficaz de microcrédito y también ha sido el precursor a este respecto en el mundo. Además, otros programas de microcrédito han surgido y se han desarrollado en Bangladesh, como los programas de ASA y BRAC, que ayudan a los pobres a luchar contra la pobreza y a mejorar su vida, y esos programas se han reproducido por todo el mundo. Las instituciones de microfinanciación de Bangladesh siguen dos estrategias: "crédito solamente" y "crédito plus". "Crédito solamente" proporciona únicamente microcréditos, por ejemplo, los programas de GB y ASA. "Crédito plus" combina los programas de desarrollo social con los de microcrédito, por ejemplo, el de BRAC (Comité de Fomento Rural de Bangladesh) y el de PROSHIKA (Centro de Desarrollo Humano).

Bangladesh también ha introducido un modelo piramidal para financiar el programa de microcrédito. El Gobierno de Bangladesh ha creado la Palli Karma-Sahayak Foundation (PKSF). Esta Fundación funciona a través de organizaciones asociadas que son instituciones de microfinanciación de organizaciones no gubernamentales (IMF-ONG) para así llegar a los pobres. A fin de que el programa de microcrédito sea sostenible, la PKSF está supervisando el cumplimiento de las normas y los estándares de desempeño en las actividades de microfinanciación de las IMF-ONG. La PKSF, que cuenta con unas 190 organizaciones asociadas en todo Bangladesh, entre ellas, BRAC, ASA y PROSHIKA, abarca alrededor de 4 millones de miembros y ha aportado aproximadamente 300 millones de dólares de los EE. UU. al programa de microcrédito. En general, han tenido acceso al sector del microcrédito más de 10 millones de personas. Más del 90% de los prestatarios son mujeres. Algunos de los prestatarios están progresando hacia las microempresas, las pequeñas empresas y las medianas empresas. Colectivamente, las microempresas pueden representar una amenaza para el medio ambiente, por lo que la PKSF ha formulado una política sobre el medio ambiente, la salud y los riesgos para la seguridad que deben aplicar los prestatarios de microempresas mayores.

Por lo tanto, para que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) crezcan sin dificultades, es preciso que existan servicios de desarrollo empresarial, así como vínculos de concatenación progresiva y regresiva con las grandes empresas. La PRAN, que es una agroindustria, está vinculada a los productores rurales y la producción de lácteos del BRAC está vinculada a los criadores de ganado. Los centros de comercialización Aarong del BRAC están vinculados a los artesanos rurales y otros pobres que producen artículos y artesanías.

Las IMF-ONG están tratando de alcanzar el objetivo de mitigar la pobreza, así como el Objetivo de Desarrollo del Milenio de reducir la pobreza a la mitad para el año 2015. En este empeño no basta con atender sólo a los ingresos, sino también a otras dimensiones de la pobreza como la educación y la salud. Así se contribuirá a mejorar el nivel de vida de las personas. Las IMF-ONG pueden atender a esas cuestiones a través de los programas de desarrollo social. Estos programas no producen ingresos. Por lo general, se sufragan con la financiación de donantes, con subsidios del programa de microcrédito y con contribuciones muy pequeñas que hacen las EMN en reconocimiento de su responsabilidad social. Por lo tanto, la RSE puede desempeñar un papel decisivo en la aportación de apoyo sostenible a los programas mediante la aplicación de un criterio holístico.

### **Modalidades eficaces que puede adoptar la RSE**

Ha cambiado radicalmente la relación entre empresa y sociedad. Si la RSE se integra en la estructura empresarial básica, es probable que mantenga su importancia. Pero si se considera que

la RSE es una adición filantrópica, estará expuesta a las reducciones de gastos. El concepto de RSE se mantendrá vigente si llega a incorporarse a la esencia de la estrategia y el desarrollo empresarial, para así convertirse en parte de la actividad empresarial normal. La RSE requiere que se vaya más allá del mero cumplimiento, que se invierta en el liderazgo del sector privado y que se decida voluntariamente que se quiere contribuir al mejoramiento de la sociedad. Las empresas pueden hacer inversiones socialmente responsables a través de diversos tipos de asociación con el sector público, las ONG, la sociedad civil y los medios de información, quienes pueden promover los intereses sociales mediante la ejecución de programas de reducción de la pobreza. La inversión socialmente responsable permite crear oportunidades de trabajo por cuenta propia al fomentar las actividades generadoras de ingresos y al atender al mejoramiento de las condiciones de vida de la población pobre, la eliminación de desechos, el medio ambiente y otras cuestiones. Las empresas, al asumir su responsabilidad social, pueden reducir en gran medida el descontento social y mejorar la calidad de vida de los pobres y de los habitantes de las ciudades. A continuación se describen las modalidades que debe adoptar la RSE.

**Creación de un fondo para un programa de desarrollo social.** En condiciones ideales, las empresas deben obtener ganancias que les permitan funcionar con eficacia y contribuir a la sociedad. Si las ganancias son adecuadas, los ejecutivos se sienten satisfechos a la vez que las actividades filantrópicas empresariales pueden ayudar a mejorar el nivel de vida y el bienestar de las personas. Debe instituirse un sistema que proporcione beneficios fiscales a las entidades empresariales que estén dispuestas a cumplir con sus responsabilidades sociales. Algunas personalidades destacadas pueden emprender iniciativas que movilicen de manera estructurada las actividades filantrópicas a través de fideicomisos y obras caritativas. Por ejemplo, la Prince of Wales Charitable Foundation, establecida en 1979, asigna anualmente fondos a muchas causas benéficas en todo el mundo; En el período 2000/2001 donó 1,2 millones de libras esterlinas a más de 200 obras caritativas. Estimulado por la organización *Busines in the Community*, que combinó la experiencia empresarial con las participaciones comunitarias del Reino Unido, su Alteza Real constituyó en 1990 el Prince of Wales Business Leaders Forum como punto de convergencia donde las empresas internacionales colaboraran para promover en el mundo las prácticas comerciales socialmente responsables. En dicho Foro participan 50 países miembros.

Como se están agotando los fondos de donantes, a las instituciones de microfinanciación de las organizaciones no gubernamentales (IMF-ONG), así como a las organizaciones comunitarias de los países en desarrollo, les está resultando difícil ejecutar sus programas de desarrollo social. Las EMN suelen contribuir a esos programas de manera específica. Las EMN y las empresas nacionales pueden coordinarse para trazar una hoja de ruta que facilite los programas orientados a las necesidades sociales. El programa *Philippines Business for Social Progress (PBSP)* es ejemplo de un modelo global, creado en diciembre de 1970 por el *Philippines Council for Social Development*, el *Philippines Business Council* y la *Philippines Association for Social Action* para atender al descontento social y al descenso de la actividad económica que marcaron ese año en Filipinas. Basado en un programa de acción social empresarial instituido en Venezuela, el PBSP sirvió de medio a la comunidad empresarial de Filipinas para racionalizar y coordinar la financiación y el apoyo técnico que proporcionaba a proyectos y programas socioeconómicos en todo el país.

**Coparticipaciones de las ONG, la comunidad y las empresas.** Las ONG llevan a cabo actividades de generación de ingresos, así como distintos tipos de programas de desarrollo social, para reducir la pobreza, especialmente en las zonas rurales. Sin embargo, hay otros problemas que todavía no se abordan a nivel macroeconómico. Las empresas podrían ampliar su sistema tradicional de patrocinio para apoyar coparticipaciones con las ONG a través de inversiones en la comunidad. De esta forma las grandes empresas, en colaboración con las ONG, podrían complementar los esfuerzos de los gobiernos por combatir la pobreza. El PBSP es un ejemplo a este respecto. Si bien se trata de un programa empresarial, está básicamente orientado a los grupos comunitarios y emplea el modelo de desarrollo de la comunidad para llegar a sus beneficiarios. Según una de sus distintas modalidades, se

ha asociado a nivel de las aldeas con las ONG que prestan servicios comunitarios. El Programa de generación de ingresos basado en la concesión de créditos del PBPS se dedica mayormente a la concesión de créditos y subvenciones en condiciones de igualdad a esas organizaciones, con arreglo a los objetivos del Programa. El PBPS considera que también puede hacer una contribución importante a la reducción de la pobreza en Filipinas en su carácter de mediador entre los microempresarios pobres y los organismos nacionales e internacionales de la economía moderna estructurada que disponen de recursos, recursos que actualmente se niegan a los pobres por distintos motivos. El PBPS, tanto en su función mediadora como en la de prestamista directo a grupos basados en la comunidad, canaliza los préstamos a fines que sean generadores de ingresos. Entre 1971 y 1987 se canalizaron aproximadamente 2 millones de dólares de los EE.UU. hacia el Programa de generación de ingresos basado en la concesión de créditos, cifra que representa alrededor de la cuarta parte del total de ingresos del PBPS en ese período.

**Coparticipación de los sectores público y privado para obtener mejores resultados.** El desarrollo sostenible requiere que el gobierno y la comunidad empresarial compartan responsabilidades. El sector privado tiene que actuar con iniciativa. Si ambas partes logran cooperar, la situación podrá cambiar. Las empresas de todo el mundo están modificando su orientación. En el mundo de hoy no se considera al gobierno como regulador, sino sólo como facilitador, a la vez que no se considera que la función de las empresas sea exclusivamente la de generar dinero y empleo. En Bangladesh, la Social Marketing Company (SMC) es una iniciativa que actúa en este contexto. Combina la inspiración y el trabajo empeñoso de los naturales del país con la financiación y el apoyo técnico aportado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). La SCM es una empresa sin fines de lucro que distribuye el 70% de los preservativos, el 29% de las píldoras para el control de la natalidad y el 70% de las sales para la rehidratación oral que se utilizan en Bangladesh. La SCM se cuenta entre los primeros, mayores y más conocidos programas de comercialización social del mundo. Hay otros países donde existen programas de comercialización social análogos a la SCM, como el Brasil, Egipto y Zambia. En la SCM se combina lo mejor de los sectores público y privado para proporcionar productos y servicios a los pobres. Es así que los sectores público y privado proporcionan anticonceptivos a las familias de bajos ingresos, que de otra forma no podrían pagarlos. El sector privado aporta una red de distribución experimentada, competitiva y de bajo costo – la misma que proporciona los productos a las aldeas pequeñas, sin necesidad de que una entidad planificadora central dirija la distribución. La SCM recibe los anticonceptivos donados y utiliza los canales comerciales privados para hacerlos llegar a los anaqueles de las tiendas y farmacias de todo el país. El Gobierno de Bangladesh, en el acuerdo firmado con la USAID, se ha comprometido a donar anticonceptivos a la SCM para así complementar las donaciones de la USAID y otros donantes. Gracias a la red barata de distribución de la SCM, cualquier persona puede obtener los anticonceptivos de manera rápida y conveniente, sin necesidad de hacer colas o de reunirse con un trabajador de salud pública. Esta facilidad de acceso favorece el uso de anticonceptivos, así como los esfuerzos para controlar el crecimiento demográfico de Bangladesh, y limita la propagación del SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual.

La mala gobernanza nos preocupa a todos. Ahora bien, el gobierno por sí solo no mejorará la gobernanza. En las estrategias empresariales y públicas se debe incorporar el concepto de responsabilidad compartida. Las empresas deben reconocer el papel que les corresponde en la inversión socialmente responsable. Por ejemplo, las empresas de las zonas urbanas y las grandes ciudades podrían esforzarse más por mejorar las ciudades. Así, en cumplimiento de su responsabilidad social, podrían ayudar a los municipios en el mantenimiento y la limpieza de caminos y aseos públicos, la ordenación de desechos y la gestión de núcleos comerciales.

## **Conclusión**

Los gobiernos de los países en desarrollo por sí solos, únicamente con los ingresos fiscales, los medios logísticos y los recursos humanos de que disponen, no pueden contribuir apreciablemente al bienestar de la sociedad. Es preciso que el sector de la inversión privada, la inversión socialmente responsable, las ONG y las coparticipaciones basadas en la comunidad complementen los esfuerzos que realizan los gobiernos para eliminar la pobreza. Si la RSE se conceptuara como otra forma de publicidad, resultaría bastante beneficiosa para las empresas. La buena reputación es la mejor publicidad en el mundo moderno: aumenta las oportunidades comerciales y la rentabilidad. Además, si una empresa se ha creado una reputación buena, clara y respetable, podrá superar las crisis; de hecho, tal reputación es indispensable para la empresa.

## **Agradecimientos**

Datos obtenidos en "The Financial Express", periódico que se publica diariamente en Bangladesh.

UNOCAL Corporation, Memoria Anual de 2002

Singer Bangladesh, Memoria Anual de 2002

British American Tobacco: Informe sobre el diálogo empresarial

Conversaciones con distintas empresas multinacionales mencionadas en este trabajo.



# La responsabilidad social de las empresas

**Ndung'u Gathinji**

*Funcionario Ejecutivo Principal*

*Eastern Central and Southern African Federation of Accountants (ECSAFA)*

La responsabilidad social de las empresas (RSE), también denominada ética comercial, conducta cívica empresarial, rendición empresarial de cuentas o sostenibilidad empresarial, significa en términos generales **"el logro del éxito comercial de una manera que sea fiel a la ética comercial y respetuosa de las personas, las comunidades y el entorno natural"**<sup>1</sup>. Significa tener en cuenta las expectativas jurídicas, éticas, comerciales y de otro tipo que la sociedad tenga de la empresa y tomar decisiones que equilibren equitativamente las demandas de las principales partes interesadas. Requiere que las operaciones y las estrategias comerciales sean socialmente responsables y se conceptúa como una serie detallada de políticas, prácticas y programas que están integrados en las operaciones, la cadena de abastecimiento y los procesos de formulación de decisiones de toda la empresa.

Se han definido tres vías principales – **social, ambiental y económica** – para transmitir los efectos de la RSE a la sociedad y a través de las cuales la RSE se puede supervisar y evaluar.

## El cumplimiento por la empresa de su responsabilidad social

La forma en que la empresa ejerce su responsabilidad social depende de su tamaño, sector y cultura y del grado de compromiso de sus dirigentes. Ciertas empresas pueden concentrarse en alguna de las tres vías principales citadas, en tanto que otras pueden integrar la visión de su responsabilidad social en todos los aspectos de sus operaciones. A continuación se enumeran algunas estrategias conducentes al ejercicio por las empresas de su responsabilidad social.

- **Declaración sobre la visión y los valores.** La misión o visión de una empresa socialmente responsable se suele relacionar con un propósito más amplio que el de "obtener ganancias" o "ser el mejor", y especifica que la empresa utilizará prácticas comerciales éticas y responsables y tratará de que sus decisiones equilibren las necesidades de las principales partes interesadas, entre ellas, los accionistas y propietarios, los empleados, los clientes, los proveedores, las comunidades y el medio ambiente natural.
- **Valores culturales.** La expresión de una actitud socialmente responsable respecto de la declaración de valores puede ser una medida conducente al ejercicio de la responsabilidad social, pero dista del ejercicio efectivo de esa responsabilidad. Si bien las empresas están en su perfecto derecho de fijarse objetivos y aspiraciones ambiciosos y son libres para adoptar un criterio innovador e independiente, es preciso que exista el compromiso de reducir las diferencias entre lo que la empresa dice que representa y su desempeño real.
- **Gobernanza empresarial.** Las empresas pueden someter a la consideración de su consejo de administración las cuestiones relativas a su responsabilidad social o el consejo de administración puede crear comités de ética y responsabilidad social que examinen los

---

<sup>1</sup> Business for Social Responsibility, 2003, <http://www.economicfootprint.org/index.php?id=402>

planes estratégicos, estén informados de los progresos logrados y proporcionen orientación acerca de las nuevas cuestiones que se planteen en materia de responsabilidad social.

- **Estructura ejecutiva.** Un sistema de gestión socialmente responsable integra las cuestiones relacionadas con la responsabilidad social de la empresa en los valores, la cultura, las operaciones y las decisiones de dicha empresa en todos los niveles de gestión. Tal sistema es fruto de un proceso por el que la empresa se estructura de manera que la misión, el tamaño, el sector, la cultura, la organización comercial, las ubicaciones geográficas y los ámbitos de riesgo de la empresa se ajustan al compromiso asumido en relación con su responsabilidad social.
- **Planificación estratégica.** Esto supone la incorporación de la RSE en los procesos de planificación a largo plazo, en que se definan objetivos precisos y medidas de evaluación del progreso, o bien que se imponga el requisito de que se incluya una declaración sobre la repercusión social en cualquier propuesta empresarial importante.
- **Rendición general de cuentas.** Este aspecto requiere que se viabilice la comunicación de las actitudes relativas a la RSE a todos los niveles organizativos, y no únicamente a la gestión, lo que se consigue a mediante la inclusión de la responsabilidad social en las descripciones de funciones y los objetivos de desempeño de la mayor cantidad posible de empleados. De esa forma todos los empleados contribuyen a los esfuerzos generales de la empresa para ser socialmente responsable.
- **Reconocimiento y retribución de la labor del personal.** Se ha determinado que la retribución y el reconocimiento son los principales motivadores del desempeño, por lo que se puede promover una actitud positiva hacia la RSE mediante la integración de la responsabilidad social en los sistemas empresariales de contratación, ascenso, compensación y distinción pública.
- **Comunicación, educación y formación.** También se puede divulgar internamente la importancia de la RSE mediante su inclusión como tema en los programas de formación administrativa y en conferencias y mediante la previsión de procesos de formulación de decisiones que ayuden a los ejecutivos y empleados a llegar a resultados responsables.
- **Presentación de informes sobre la RSE.** Las empresas tienen que evaluar periódicamente su desempeño social y ambiental a través de informes anuales, preferiblemente sujetos a la verificación de auditores externos. Si bien son más complejos que los financieros, los informes sobre la responsabilidad social pueden crear una relación de confianza con las partes interesadas, fomentar los esfuerzos internos para que la empresa cumpla con sus objetivos en materia de responsabilidad social y servir de referencia para mejorar los resultados.

## **Repercusión de la RSE en la sociedad <sup>2</sup>**

La repercusión de cualquier organización empresarial en la sociedad dependerá de las políticas y prácticas que emplee en su realización societal a través de los siguientes medios:

- **Empleo.** Una de las fuentes más importantes de desarrollo económico son las empresas en su carácter de empleadores. Las empresas dan trabajo directamente, mediante la

---

<sup>2</sup> Business and Economic Development: The Impact of CSR Standards and Practices, de AccountAbility, y Business for Social Responsibility, Brody, Weiser y Burns, junio de 2003.

contratación de personal de plantilla o a plazo fijo o indirectamente, a través de los proveedores y la contratación externa. La práctica de algunas empresas extranjeras de depender más del personal expatriado que del local o de discriminar en el trato o la remuneración entre las dos categorías de personal indica que se tiene muy poco en cuenta o bien la RSE o bien la sociedad por cuyo conducto se alcanzan los objetivos empresariales.

- **Contratación externa y compras.** El efecto económico de los fondos utilizados en la contratación externa y las compras puede ser bastante considerable. Es así que los contratos externos con empresas de la comunidad pueden estimular el desarrollo económico dentro de la comunidad.
- **Ubicación y gestión de las instalaciones.** En las sociedades de los lugares donde las empresas inversoras ubican sus instalaciones las economías se ven impulsadas por la generación de ingresos provenientes de los impuestos locales, la creación de negocios locales y el aumento de las oportunidades de empleo. Esas empresas refuerzan las actividades locales de revitalización económica y ayudan a las organizaciones locales.
- **Inversión financiera.** La inversión de fondos a corto y a largo plazo por las empresas reporta diversos beneficios a la comunidad. Entre las formas de utilizar el capital en beneficio de la comunidad cabe citar la compra de títulos en la bolsa de valores local, la realización de operaciones con bancos de fomento de la comunidad o la inversión en fondos de préstamos para el desarrollo de la comunidad.
- **Filantropía e inversión en la comunidad.** El empleo y la creación de riqueza en la comunidad se estimulan mediante la donación de fondos y otros recursos para determinadas actividades, como la preparación para el trabajo, el suministro de vivienda asequible, el desarrollo y la ampliación de las pequeñas empresas, la revitalización económica, la inversión en la educación de los jóvenes o el mejoramiento de los servicios de salud de la comunidad. Para promover esas actividades, las empresas donan fondos a las organizaciones de desarrollo de la comunidad, se asocian a organismos sin fines de lucro y ponen en marcha programas de revitalización económica.

### **Beneficios que reporta la RSE**

- **Mejoramiento de los resultados financieros.** Las investigaciones llevadas a cabo a este respecto muestran un vínculo claro entre las prácticas empresariales socialmente responsables y un rendimiento financiero positivo.
- **Reducción de los gastos de explotación.** Muchas iniciativas encaminadas a mejorar el desempeño ambiental – como la reducción de la emisión de gases que contribuyen al cambio climático mundial o la disminución de la utilización de productos químicos agrícolas – recortan además los gastos. Las iniciativas de reciclaje también reducen los gastos de eliminación de desechos. Las medidas relacionadas con la RSE en la esfera de los recursos humanos, como la institución de horarios flexibles, los sistemas de rotación en el empleo y otros programas relativos a la vida laboral, reducen el ausentismo, incrementan la retención de empleados altamente motivados, mejoran la eficiencia y la eficacia de la producción y reducen los gastos de contratación y capacitación.
- **Mejoramiento de la imagen de la marca y de la reputación.** Las empresas socialmente responsables gozan de una mejor reputación, tanto en el público como en la comunidad empresarial; esto hace que aumenten sus posibilidades de atraer capital y

socios comerciales, y que se les asocie a un amplio sector del mercado competitivo mundial.

- **Aumento de las ventas y de la fidelidad de los clientes.** Como consecuencia del valor renovado que han adquirido la pureza del medio ambiente y los productos naturales, los consumidores se están interesando más por los procesos de producción y por los efectos de los procesos y los productos en el medio ambiente. Aunque las empresas deben satisfacer en primer lugar varios criterios básicos para atraer a los compradores – como el precio, la calidad, la disponibilidad, la seguridad y la conveniencia –, algunos estudios muestran por otra parte una tendencia creciente en los compradores a comprar (o a no comprar) motivada por criterios que se basan en otros valores, como un menor efecto medioambiental y la ausencia de materiales o ingredientes genéticamente modificados.
- **Aumento de la productividad y mejoramiento de la calidad.** Los esfuerzos que realizan las empresas para cumplir con su responsabilidad social en el ámbito del trabajo y los procesos de producción con frecuencia se traducen en una mayor productividad y en un menor porcentaje de errores. El mejoramiento de las condiciones de trabajo y la mayor participación de los trabajadores en la formulación de decisiones promueven la eficacia y la eficiencia.
- **Mejoramiento de la capacidad para atraer y conservar a los empleados.** A las empresas socialmente responsables les resulta más fácil contratar y conservar a empleados altamente cualificados, lo que reduce sus gastos de contratación y capacitación. Los empleados suelen proceder de la sociedad en que la empresa realiza sus actividades. Como los valores asociados a la RSE armonizan con los de los empleados, no se plantean conflictos de valores y mejora el ambiente de trabajo.
- **Reducción de la supervisión reglamentaria.** Las entidades oficiales nacionales y locales dan mayor libertad de acción a las empresas que satisfacen de manera patente los requisitos de funcionamiento, o que los exceden. Esas empresas posiblemente reciban menos inspecciones, requieran menos trámites y gocen de trato preferencial cuando soliciten licencias de explotación, cambios en la zonificación y otros tipos de permisos gubernamentales.

África ha sido receptora de muchos beneficios derivados de la RSE, aunque éstos han consistido mayormente en acciones filantrópicas e inversiones comunitarias. Un número creciente de empresas está participando en actividades de apoyo educacional e institucional dirigidas a los niños huérfanos o discapacitados, así como a los niños de la calle y a otros grupos desfavorecidos. Por ejemplo, el Barclays Bank aportó 15,8 millones de chelines kenianos en el año 2000 y 20 millones de chelines kenianos en 2001 a distintas actividades de sostenibilidad en todo Kenya. La DHL también ha intervenido en programas de apoyo a la comunidad en beneficio de instituciones de asistencia infantil. La Mobil, que es una de las principales empresas filántropas, dona mensualmente 400.000 chelines kenianos a instituciones de discapacitados.

Otras actividades se han orientado a prestar asistencia sanitaria a la comunidad, especialmente en beneficio de los desposeídos, los niños y los hogares de ancianos. También ha sido importante el apoyo financiero que algunas empresas han proporcionado a diversos proyectos comunitarios, como el suministro de agua y saneamiento, la protección de bosques amenazados y otras medidas ambientales. La Kencell Communications es una de las muchas empresas que se han colocado a la vanguardia de este tipo de iniciativas en Kenya.

El sector de la educación ha recibido un apoyo considerable, ya que una cantidad creciente de donaciones se ha destinado a la compra de instalaciones y recursos para las escuelas. La ayuda ha adoptado la forma de becas y subsidios para los buenos alumnos necesitados. La International

University de los Estados Unidos se ha distinguido particularmente por las becas que ha donado. La Shell BP ha invertido igualmente grandes sumas en la educación a través de la donación de cantidades apreciables de efectivo y materiales a las escuelas más necesitadas, como el Starehe Boys Center de Kenya.

La asistencia proporcionada por las empresas en reconocimiento de su responsabilidad social a proyectos comunitarios y a la promoción de pequeñas y medianas empresas mediante donaciones y préstamos subsidiados de capital inicial ha contribuido a mejorar las condiciones de vida y los servicios sociales.

África se ha beneficiado mucho de la creación de empleo que ha resultado de medidas de sostenibilidad nacionales y extranjeras. Las empresas han proporcionado empleo a grandes cantidades de personas directamente, o indirectamente por medio de proveedores y contratos externos, lo que ha creado nuevas oportunidades comerciales. Esto ha robustecido el poder de los consumidores y ha influido favorablemente en la economía africana. Muchas EMN han prosperado a través del suministro de recursos e instalaciones, servicios y personal a otras empresas.

Ahora bien, no se han aprovechado plenamente los beneficios derivados de la RSE como consecuencia de ciertas deficiencias existentes en los países en desarrollo que frenan las iniciativas empresariales, así como de las actitudes que mantienen algunas empresas extranjeras. A continuación se describen algunos factores que influyen en el ejercicio por las empresas de su responsabilidad social en África y otros países en desarrollo.

#### *Instrumentos de inversión limitados y mercados poco desarrollados*

Si bien los mercados de los países en desarrollo son bastante jóvenes y muestran un gran potencial de crecimiento, por su superficialidad y estrechez son poco atractivos para las empresas que pueden invertir en otros mercados extranjeros más evolucionados. El bajo volumen de negociación, la lentitud del mercado y las ofertas limitadas del mercado bursátil reducen las posibilidades de que la comunidad se beneficie de inversiones en el mercado bursátil local. Por ejemplo, en el África oriental, la bolsa de valores de Uganda sólo funciona dos días a la semana, los martes y los jueves. La bolsa de valores de Dar es Salaam abre tres días, en tanto que la bolsa de valores de Kenya, que funciona de lunes a viernes, sólo abre dos horas diarias. Se advierte una tendencia análoga en la mayoría de los mercados bursátiles africanos, con la salvedad de mercados bursátiles grandes como el JSE Securities Exchange de Sudáfrica. Además, en la mayoría de los mercados de países en desarrollo no se negocian instrumentos de cobertura, como los futuros y las opciones.

Igualmente, se han promovido y aprovechado poco otros tipos de instrumentos de inversión como los bienes raíces y los bonos.

#### *Políticas y valores de los gobiernos*

Algunos gobiernos no defienden los valores que protegen a sus ciudadanos, ni tampoco establecen políticas normativas aplicables a las empresas locales y extranjeras con el fin de que esas empresas asuman en mayor medida su responsabilidad social.

La mayoría de los países en desarrollo tienen una gran riqueza de **minerales** y otros **recursos naturales** cuya explotación puede, sin embargo, tener graves repercusiones para el medio ambiente si no se controla debidamente. Esos recursos naturales han atraído a muchas empresas extranjeras. Los países, ansiosos por obtener ingresos de esos recursos, no se preocupan por instituir mecanismos reguladores adecuados, lo que permite la explotación sin la supervisión necesaria.

El sector del **empleo** también se enfrenta a problemas análogos. La falta de políticas normativas debidamente estructuradas ha facilitado la contratación por empresas extranjeras de

expatriados, y no de empleados procedentes de la comunidad de ubicación de la empresa. También en algunos casos se han planteado discrepancias entre los empleados locales y los expatriados por cuestiones de diferencias en el trato y la remuneración. Algunas empresas contratan empleados locales para los niveles inferiores de su organización, pero su gestión está completamente en manos de extranjeros. En tales situaciones es casi imposible que se promuevan los valores societales que quedan fuera del ámbito de las acciones filantrópicas.

Las acciones filantrópicas, como las donaciones, se consideran fiscalmente como gastos no deducibles, por lo que no reducen la carga impositiva de las empresas, lo que las desalienta de emprender tales acciones.

### *El entorno político*

En muchos países en desarrollo se han producido **revueltas políticas** que han provocado genocidios, el desplome de la economía local y mucha inseguridad. Esta situación disuade a las empresas extranjeras de invertir en instrumentos locales.

La **injerencia política** y la **corrupción** frenan seriamente las actividades filantrópicas de las empresas, ya que sus donaciones son sustraídas o mal utilizadas. La corrupción también se presta a la evasión o a la manipulación de la carga tributaria, ya que hay empresas que sobornan a algunos funcionarios fiscales corruptos para que acepten declaraciones de impuestos fraudulentas.

La corrupción también limita los beneficios que la contratación externa y las compras reportan a la comunidad. Algunas personas políticamente influyentes pueden conseguir por medios fraudulentos que se les elija como fuente de suministro; así, otros se benefician de las medidas basadas en la RSE que debían beneficiar a toda una sociedad.

También han sufrido algunos reveses los esfuerzos por realizar la RSE mediante la coparticipación con las ONG. Algunas personas corruptas y bien situadas han utilizado a veces a las ONG como medio de obtener ventajas financieras. Las empresas han señalado que el problema de encontrar ONG fiables con las que establecer relaciones de colaboración ha sido un importante obstáculo en sus esfuerzos por cumplir con su responsabilidad social. Las empresas también han señalado que la mayoría de las ONG intervienen en proyectos a corto plazo que no ejercen ningún efecto a largo plazo.

### *La explotación por empresas extranjeras*

La mayoría de las empresas extranjeras abusan de los países en desarrollo en la puesta en marcha, la producción y la venta de sus mercaderías y servicios. Los países en desarrollo son víctimas de grandes arbitrariedades, como la compensación insuficiente asignada a los propietarios de suelos de explotaciones mineras o el pago de precios injustamente bajos por terreno adquiridos para nuevas instalaciones. Un ejemplo actual de compensación insuficiente es el de la casi operacional Tiomin Company en Kenya, que hace poco obtuvo una licencia pese a que quedan muchas cuestiones por aclarar. Los propietarios del suelo han sido mal retribuidos, a la vez que se han desoído las denuncias sobre el probable daño ambiental por emisiones tóxicas y sobre la necesidad y viabilidad de una instalación depuradora.

Una vez que las empresas se han establecido, se aprovechan de la situación cada vez más desesperada del mercado de trabajo y contratan a trabajadores no sindicalizados, a los que les pagan salarios de subsistencia. Los procesos de producción no consideran en absoluto su repercusión ambiental y son cada vez más frecuentes las denuncias que hacen los habitantes de las comunidades sobre el vertimiento de desechos tóxicos. Las emisiones y los desechos tóxicos ponen en peligro la salud de la comunidad y degradan el medio ambiente.

La explotación también es evidente en la compra de materias primas, especialmente en el sector agrícola. Las empresas compran productos agrícolas brutos, como té, café, tabaco y sisal, a precios tan bajos que los agricultores no pueden compensar todos sus gastos de producción, como abonos, mano de obra y mantenimiento. Esto los obliga a depender de préstamos de las empresas que los explotan y de esa forma se perpetúa el círculo vicioso de la explotación. En cambio, las empresas procesan los productos brutos para venderlos nacional e internacionalmente a precios exorbitantes y terminan obteniendo enormes ganancias, en tanto que los agricultores se empobrecen y endeudan cada vez más.

## **Recomendación**

Los países en desarrollo deben elaborar y aplicar políticas por las que se establezcan directrices sobre el desempeño de las empresas en lo que respecta a la utilización de procesos de producción que garanticen la protección del medio ambiente y de procedimientos de compra que aseguren un trato equitativo a los proveedores y deben fijar una remuneración mínima para los trabajadores que aumente su poder adquisitivo y que, en consecuencia, favorezca el desarrollo económico. Los gobiernos deben supervisar la contratación de empleados con arreglo a una política que disuada del uso de personal expatriado.

También es necesario que se instituyan y apliquen medidas y restricciones sobre la extracción de recursos minerales y de otro tipo a fin de impedir que las empresas extranjeras exploten a los países en desarrollo.

La agricultura, que es el componente principal de la economía de la mayoría de los países en desarrollo, debe recibir subsidios que compensen los gastos de los agricultores para que así haya una competencia justa y dinámica con los países desarrollados. También se puede recurrir a los derechos de importación para reducir las discrepancias en los costos entre los productos locales y los importados.

Los países en desarrollo deben estabilizar su entorno político a fin de alentar y sostener las inversiones de las empresas en fondos a corto y a largo plazo y así poder beneficiarse de los rendimientos de esas inversiones. Es necesario definir y aplicar medidas de lucha contra la corrupción con objeto de eliminar totalmente el fraude, el abuso y el derroche en todos los sistemas y procesos para de esta forma promover debidamente las acciones filantrópicas de las empresas y asegurar que se obtengan resultados máximos de esos esfuerzos, así como de otras actividades relacionadas con la RSE. También se estimularían las donaciones y otras obras filantrópicas si éstas se consideraran gastos deducibles de impuestos, lo que las haría menos gravosas para las empresas contribuyentes.

Es verdaderamente necesario que los países en desarrollo consigan que sus instrumentos de inversión sean más dinámicos y atractivos. Es preciso promover, ampliar y robustecer los mercados bursátiles. Las autoridades bursátiles tienen que flexibilizar sus reglamentaciones con objeto de aumentar el número de empresas cotizadas, así como la cotización en otras bolsas extranjeras, lo que facilitará y agilizará el acceso a los mercados bursátiles. La mayor actividad en los mercados locales e internacionales y el mejor rendimiento de los bonos, los bienes inmuebles y otros instrumentos incrementarán las inversiones de las empresas locales y extranjeras.

## **El avance hacia un nuevo modelo de informe sobre la responsabilidad social**

Al ser cada vez mayor la importancia que mundialmente se atribuye a la RSE, surge la necesidad de normas y medidas que definan las prácticas empresariales responsables. Una de esas normas, la sostenibilidad, se plantea como criterio internacional de referencia del civismo empresarial. La sostenibilidad se ha definido en función de "la triple cuenta de resultados" – que mide **el desempeño económico, ambiental y social** de una empresa (Savitz, 2003). Ante el impulso que ha

cochado, el concepto de RSE tiene que ser estructurado, difundido y canalizado a través de un modelo de informe que cuantifique los esfuerzos en materia de RSE para así facilitar la comparación y calibrar el desempeño de las empresas a este respecto.

Los informes constituyen un instrumento fundamental para que una empresa mejore su desempeño puesto que, al quedar expuesta a la crítica del público, la empresa puede descubrir que no es tan buena como se creía. La empresa conocerá la reacción ante su informe y esto la llevará a modificar su actuación; estará sujeta a comparaciones con otras; y puede verse obligada a divulgar y a explicar sus errores pasados; y sus deficiencias quedarán al descubierto en los medios de información. A la larga, si se dice la verdad y se obra con solidez, se gana credibilidad. Las empresas que presentan informes de sostenibilidad se ven sometidas a esta inevitable prueba de fuego. No obstante, al hacerlo deben pensar que el informe las hará más fuertes. La presentación de informes es una condición necesaria para la sostenibilidad – de esa forma las empresas tienen que rendir cuentas de su desempeño.

Se considera que la contabilidad es una disciplina profesional y una ciencia social crítica (Dillard, 1991), capaz de organizar las realidades sociales (Hines, 1988) y también de revelar el cambio social y ambiental (Cousins y Sikka, 1993). Los límites que tradicionalmente han definido la contabilidad dentro de su función informativa puramente técnica están siendo muy cuestionados ante la nueva tendencia hacia el concepto de RSE. La contabilidad no debe ser considerada como una práctica neutral, exenta de contexto, sino más bien como un ámbito dinámico en que una matriz compleja de relaciones de poder influye en nuestra reacción ante las cuestiones sociales y ambientales que nuestras comunidades confrontan (Cousins y Sikka, 1993).

El primer paso para crear un modelo armonizado de informe sería la definición de las normas que se deberían satisfacer en los informes sobre la RSE. En la mayoría de las normas relativas a la RSE que se han formulado en los últimos años se pide a las empresas que voluntariamente elaboren y apliquen políticas y prácticas y que se comprometan a cumplir determinados criterios de desempeño respecto de diversas cuestiones relacionadas con su responsabilidad social. En épocas más recientes se ha formulado un número limitado de normas que, en vez de hacer recomendaciones sustantivas sobre la aplicación de determinadas políticas y prácticas en materia de RSE, procuran orientar a las empresas que tratan de informar sobre su desempeño social, ambiental y económico.

En muchos casos estas normas sobre el desempeño y la presentación de informes se complementan. Las normas deben servir para dar apoyo, medir, facilitar su aplicación y mejorar la rendición de cuentas sobre el desempeño empresarial en las cuestiones relativas a la RSE. Si bien muchas de las normas elaboradas se refieren a una sola cuestión (se centran, por ejemplo, en el desempeño ambiental o en la gobernanza empresarial), otras abordan una serie de cuestiones relativas a la RSE. A continuación se enumeran normas que son de amplio alcance y abarcan múltiples cuestiones relativas a la RSE.

Los encargados de instituir las normas tienen que definir indicadores cuantificables sobre el desempeño para cada aspecto de la repercusión de la RSE en la sociedad, como los que se enumeran a continuación.

---

<i>Repercusión de la RSE</i>	<i>Indicadores cuantificables del desempeño</i>
Empleo	Número de empleados, por grado de responsabilidad/porcentaje del total
	Número y naturaleza de los programas de capacitación y refuerzo impartidos a los empleados
	Número de empleados en la gestión ejecutiva y en el consejo de administración/porcentaje del total

---

*Segunda parte: Trabajos del taller de la UNCTAD y el Grupo de Trabajo*

<i>Repercusión de la RSE</i>	<i>Indicadores cuantificables del desempeño</i>
	Remuneración de los empleados/porcentaje del promedio y porcentaje del total
	Ascensos, retención y movimientos de personal/porcentaje del total
Contratación de servicios y compra	Número de proveedores utilizados/porcentaje del total Número de contratos/porcentaje del total Monto gastado/valor de compra/porcentaje del total Distribución de la contratación (mercancías y servicios, cadena de abastecimiento, mantenimiento-reparaciones-operaciones)/porcentaje del total Desarrollo y asesoramiento Promoción y verificación/selección Intermediarios y participación de subcontratistas
Ubicación de las instalaciones y gestión	Comunidades carentes de servicios donde se encuentran las instalaciones Características del lugar (mercado, mano de obra, extracción de recursos) Construcción y operaciones Grado de compromiso con la comunidad y participación comunitaria Utilización de los haberes de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleo (número de puestos de trabajo y remuneración)</li> <li>- Contratación (número de proveedores y monto gastado)</li> <li>- Inversión social</li> <li>- Distribución de productos y servicios (eslabonamiento hacia adelante)</li> <li>- Utilización de productos y servicios</li> <li>- Inversiones financieras</li> </ul> Impuestos pagados Empleos indirectos
Desarrollo, utilización y generación de productos y servicios	Delimitación del mercado para determinar las necesidades Sumas de investigación y desarrollo destinadas a productos y servicios para los mercados de menores ingresos Coordinación de operaciones comunes para reducir los gastos de fabricación de productos o la prestación de servicios Comercialización Localización de fuentes de materias primas Acceso del producto Mercados abarcados Tipo de distribución Volumen de actividad comercial
Inversión financiera	Volumen de actividad de la inversión directa Naturaleza de la actividad de la inversión directa Monto de las inversiones de capital

<i>Repercusión de la RSE</i>	<i>Indicadores cuantificables del desempeño</i>
	Volumen de inversiones que sustentan beneficios económicos Volumen de inversiones en socios comerciales y proveedores Volumen de inversiones socialmente responsables Rentabilidad de las anteriores inversiones
Inversiones de carácter filantrópico e inversiones en la comunidad	Volumen de inversiones de carácter filantrópico (en efectivo y en especie) Volumen de inversiones sociales (préstamos, inversiones, acciones, avales) Coparticipaciones con la comunidad Nivel de la participación voluntaria y labores realizadas Orientación de la política hacia el público/compromiso cívico

*Fuente:* Brody Weiser Burns: Impact of CSR Standards and Practices

Partiendo de los indicadores cuantificables señalados, se podrían establecer normas mediante la asignación a cada indicador de un coeficiente de ponderación con arreglo a su importancia relativa. De esa forma se podría elaborar un modelo de informe social para distintas categorías de empresas, en función del tamaño y de la naturaleza nacional o extranjera de la propiedad. Para que un modelo de este tipo sea aceptable y útil para las partes interesadas, los que establezcan las normas y los que formulen los modelos deben celebrar consultas con las principales partes interesadas durante todo el proceso de elaboración.

### **Racionalización de la labor de preparar los informes**

En una sociedad en que predomina la actitud egoísta de velar únicamente por los intereses materiales propios, la adopción de una orientación ética es más radical de lo que muchos piensan (Singer, 1995, 277). Sin embargo, ese cambio es muy necesario, al igual que las pautas que lo configurarán.

En África, por ejemplo, los informes sobre la RSE suelen reducirse a una breve exposición sobre las medidas filantrópicas y de protección ambiental ejecutadas en el período examinado. Los datos presentados en tales informes siempre son positivos e indican que se está avanzando en el sentido correcto, que se han resuelto todos los problemas y que se han superado los objetivos. Esto probablemente ocurre porque no se han establecido normas cuantificables de referencia y, en consecuencia, las empresas se juzgan a sí mismas según sus propios criterios que, en la mayoría de los casos, son fácilmente asequibles.

Son muy contadas las empresas que hasta ahora atribuyen los costos ambientales directamente a su origen, si es que existen tales empresas. Todavía son menos las que lo hacen en relación con los aspectos sociales. La desatención de estas cuestiones reduce la transparencia de los beneficios económicos y sociales para los encargados de tomar las decisiones, quienes en sus posibilidades de inversión podrían considerar la prevención de la contaminación y otras medidas societales.

Entre los beneficios de la presentación de informes sobre la RSE, pueden citarse los siguientes:

- Mayor transparencia;
- Adopción informada de decisiones acertadas;
- Mejor gestión de riesgos y crisis;
- Realce del valor de la marca y de la reputación;

- Buenas relaciones con los gobiernos y las comunidades;
- Sostenibilidad a largo plazo para la empresa y la sociedad, al disponerse de las críticas y sugerencias de mejoras aportadas por los auditores internos y externos;
- Garantía del ejercicio de la responsabilidad social al contarse con supervisión gubernamental del cumplimiento de las normas.

Los beneficios que reporta la presentación de informes sobre la RSE son mucho mayores que la carga que representa la preparación de estos informes, por lo que esta práctica, que es parte esencial del desempeño empresarial, debe incorporarse en el proceso normal de preparación de los informes financieros.

### **Referencias**

- Cousins J y Sikka P (1993). Accounting for Change: Facilitating Power and Accountability. *Critical Perspectives on Accounting*, 4:1, págs. 29 a 52.
- Dillard J (1991). Accounting as a Critical Social Science, *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 4:1, págs. 8 a 28.
- Hines R (1998). Financial Accounting: In Communicating Reality, We Construct Reality, *Accounting, Organizations and Society*, 13:3, págs. 251 a 261.
- Savitz A (2003). Sustainability Reporting: Daring to Hold Yourself Accountable, *Compliance Week*, Financial Media Holdings Group, Inc. Newton, Massachusetts, Estados Unidos, 17 de abril.



## **Inversiones socialmente responsables**

*Julie McDowell*

*Gerente de Investigaciones sobre la Inversión Socialmente Responsable  
Standard Life Investments*

El tema central de esta conferencia es la contabilidad y la presentación de información sobre la responsabilidad social de las empresas (RSE). Abordaré esta cuestión desde la perspectiva de la Standard Life Investments (SLI), empresa mundial de inversiones que gestiona un capital de aproximadamente 80.000 millones de libras esterlinas. Nuestras oficinas principales están en Edimburgo (Escocia), operamos en Londres, Montreal, Boston, Hong Kong, China y Dublín y tenemos oficinas que nos representan en Beijing y Seúl. Nuestra matriz, Standard Life Assurance Company, es la mayor empresa europea de seguros mutuos.

En mis observaciones me centraré en el tipo de información sobre la RSE que buscamos y en cómo la utilizamos.

Es evidente que el tipo de información sobre la RSE que los inversores buscan va a depender en primer lugar del motivo de la búsqueda. Es decir que, como me enseñaron en la facultad de derecho, la respuesta que uno obtenga va a depender de la pregunta que uno haga.

Por ejemplo, en el caso de nuestros fondos éticos, buscamos información sobre cuestiones ambientales y sociales con objeto de localizar las empresas que realizan determinadas actividades o que no cumplen con ciertas normas.

En el caso de estos fondos, necesitamos información sobre cuestiones tales como si una empresa ha sido declarada culpable de contaminación ambiental, si fabrica productos químicos que agotan la capa de ozono o plaguicidas peligrosos, si ensaya los productos en animales, si aplica la ingeniería genética a los cultivos, si opera en países donde no se respetan los derechos humanos y laborales, si produce o vende armas, si tiene plantas de energía nuclear o si produce o vende tabaco o alcohol.

Por consiguiente, para nuestros fondos éticos necesitamos información sobre la repercusión social y ambiental de una empresa en la sociedad.

Las cuestiones que nos interesan pueden o no influir apreciablemente en los resultados financieros de una empresa.

Ahora bien, los fondos éticos constituyen sólo una pequeña proporción del capital total que gestiona la SLI.

Tenemos sobre todo necesidad de información sobre la responsabilidad social de las empresas en que invertimos porque creemos que las empresas que se ocupan debidamente de sus responsabilidades sociales y ambientales gozarán a la larga de una ventaja comparativa.

Además, las empresas que no mantienen procesos adecuados para atender a estas cuestiones están poniendo en peligro su reputación, y los consiguientes efectos negativos para su marca e imagen pueden influir directamente en su desempeño financiero. Nuestro objetivo básico es conseguir siempre resultados máximos para las inversiones de nuestros clientes, y utilizamos el análisis de la RSE como otro instrumento de investigación en la consecución de ese objetivo.

Utilizamos el análisis de la RSE para detectar los riesgos importantes que pueden plantear las cuestiones ambientales y sociales, ya que estas cuestiones pueden afectar al valor de los activos y los

pasivos. Este análisis también nos sirve para evaluar la capacidad de los ejecutivos para controlar el riesgo, responder a la presión de la competencia y adaptarse a la evolución de las expectativas ambientales y sociales.

La adopción de decisiones sobre las inversiones es más que una mera aplicación de razones y números a una fórmula. Un aspecto principal de lo que hacemos requiere que evaluemos la capacidad de los ejecutivos para alcanzar sus objetivos y nuestro análisis de la RSE constituye un medio más de evaluar su actuación. Este es el método que nuestros clientes quieren que apliquemos en nombre de ellos. Salvo en el caso de nuestros inversores en fondos éticos, que expresamente optan por invertir en fondos que excluyan a las empresas que no satisfagan sus criterios éticos, los clientes en cuyo nombre invertimos no quieren que limitemos las posibilidades de inversión, salvo cuando las cuestiones sociales y ambientales representen un riesgo importante para el rendimiento de las acciones.

Como vigilamos la gestión de las cuestiones relativas a la RSE de la misma manera que la gestión de cualquier otro aspecto de un negocio, esperamos que las empresas definan las cuestiones que estimen críticas para sus actividades comerciales, nos digan cómo las gestionan y evalúen el éxito que hayan logrado en su gestión.

En nuestro análisis no utilizamos las agencias externas de calificación. Hemos desarrollado nuestra propia metodología para calificar a las empresas sobre la base de nuestro propio análisis de los informes empresariales y de la información que obtenemos en reuniones con los ejecutivos.

Empleamos un marco metodológico en que el análisis se basa en cuatro aspectos. Primero, estudiamos las políticas de una determinada empresa sobre las cuestiones que son fundamentales para sus actividades. Segundo, examinamos los sistemas de gestión que esa empresa ha adoptado para aplicar dichas políticas. Tercero, examinamos con qué eficacia los sistemas de gestión están logrando los objetivos de las políticas; y cuarto, estudiamos la calidad de los informes preparados por la empresa acerca de todos los aspectos mencionados.

Para cada sector determinamos las mejores prácticas y comparamos a las empresas con otras análogas a fin de señalar a las líderes y a las rezagadas en ese sector.

La anterior descripción resume lo que nos interesa en materia de RSE y lo que hacemos con la información.

Desde nuestro punto de vista, ¿qué deficiencias es preciso eliminar de los informes empresariales? A mi juicio, hay tres deficiencias principales.

Primero, existe una deficiencia cuantitativa y cualitativa en los informes sobre cuestiones sociales. Esto se debe, sin lugar a dudas, al hecho de que antes la responsabilidad de las empresas se centraba en las cuestiones ambientales y no en un panorama más amplio de cuestiones. Es preciso resolver este problema.

Segundo, deseáramos que las empresas nos proporcionaran mayor cantidad de análisis. Desde la perspectiva de un inversor, sucede con mucha frecuencia que cuando las empresas proporcionan datos cuantitativos sobre indicadores fundamentales de desempeño no explican por qué han optado por determinados indicadores, ni tampoco analizan los datos que proporcionan con objeto de aclarar si sus iniciativas les han permitido alcanzar los objetivos de política. Tal vez el motivo de que a menudo falte este análisis sea que las empresas están demasiado centradas en elaborar información sobre los indicadores fundamentales de desempeño, sin llegar a comprender plenamente cómo los inversores utilizan esos datos. Quizá el mayor interés atribuido a tales indicadores haya restado atención al hecho de que los datos deben servir para demostrar una realidad, la realidad de si funciona o no el método adoptado para alcanzar un objetivo de política. Es posible también que la insistencia en los indicadores principales de desempeño haya hecho que las empresas se sientan demasiado preocupadas por la forma en que sus datos serán interpretados.

Una empresa que informaba sobre la seguridad hizo la siguiente observación: "Aunque hemos obtenido algunos buenos resultados en nuestro desempeño general en materia de seguridad, durante el año se registraron tres muertes. Esto ha sido motivo de profundo pesar para esta organización. Ahora bien, uno de los fallecimientos fue atribuible a los procesos...los otros dos fueron asesinatos".

La tercera deficiencia en los informes empresariales, según nuestra manera de ver, radica en que las empresas no definen las cuestiones que son críticas para su sector y la zona geográfica de sus operaciones ni tampoco se refieren concretamente a ellas. Desde nuestro punto de vista, en nuestro carácter de inversor que evalúa el riesgo y la aptitud para dirigir, las cuestiones fundamentales relacionadas con la RSE varían con la naturaleza y la ubicación de las actividades empresariales. La repercusión en el medio ambiente de una empresa de programas de informática no es la misma que la de una empresa minera, y no esperamos que ambas dediquen la misma atención a la medición, la vigilancia y el mejoramiento de su desempeño ambiental. Igualmente, si bien puede resultar innecesario que una empresa que opera en el continente europeo mantenga y aplique una política sobre los empleados que portan armas de fuego en el trabajo, quizá tal cosa sea imprescindible en una empresa que opere en los Estados Unidos.

En pocas palabras, las empresas deben centrar sus esfuerzos de gestión e información en los aspectos básicos de sus actividades. Celebro observar los intentos que están realizando distintos grupos, y en particular la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes (Global Reporting Initiative o GRI), con el fin de elaborar directrices relativas a sectores específicos que ayuden a las empresas a preparar sus informes. Espero que en estas directrices se reconozcan también las diferencias debidas a la ubicación geográfica.

En resumen:

Para tomar nuestras decisiones en materia de inversiones, tenemos en cuenta las políticas y prácticas sobre las cuestiones sociales y ambientales.

Opinamos que las empresas deben informar sobre las políticas y prácticas que han adoptado para cumplir con sus obligaciones sociales y ambientales.

Nos gustaría que las empresas informaran sobre los análisis que ellas mismas realizan respecto de los problemas principales que enfrentan y las estrategias que adoptan para resolver esos problemas.

Alentamos y apoyamos la elaboración de directrices relativas a sectores específicos que tomen también en cuenta las diferencias geográficas para ayudar a las empresas en este proceso de preparación de informes.



## **Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales**

**Kathryn Gordon**

*Economista Principal*

*División de Movimiento de Capitales, Inversiones Internacionales y Servicios, OCDE*

Mis observaciones de hoy se refieren a un conjunto de cuestiones que en los últimos tiempos han adquirido importancia especial para los países ricos en recursos naturales en cuyo territorio hay empresas ubicadas. Esas cuestiones se relacionan con la distribución de beneficios en las sociedades de los lugares de ubicación, la corrupción, la violencia y las violaciones de los derechos humanos. Se trata de una lista poco grata y pido disculpas por ello. No es el tipo de tema que normalmente estudie el Comité de Inversión Internacional y Empresas Multinacionales de la OCDE. Tuvimos que abordarlo cuando atendíamos a una solicitud de que examináramos toda la responsabilidad empresarial vinculada a las inversiones internacionales en Myanmar.

### **La responsabilidad de las empresas y la OCDE**

La OCDE se basa en el criterio de que las economías de mercado – apoyadas por políticas públicas eficaces – representan una fuerza importante en el mejoramiento del bienestar económico, social y ambiental. La misión de la OCDE es ayudar a los gobiernos a administrarse con mayor eficacia y eficiencia.

La comunidad empresarial internacional ha contribuido de manera fundamental a la consecución del objetivo del desarrollo sostenible y continuará haciéndolo en el futuro. Cabe recordar que la contribución más importante del sector empresarial ha radicado precisamente en la dirección de las empresas – cuya responsabilidad básica es producir un rendimiento adecuado para los propietarios del capital mediante el aprovechamiento de oportunidades rentables para la inversión. En este proceso, las empresas proporcionan puestos de trabajo y producen mercancías y servicios que los consumidores desean comprar. La historia de la economía demuestra el poder del sector empresarial para mejorar el bienestar general y los niveles de vida cuando actúa en entornos de gobernanza eficaz.

Desde luego que la responsabilidad empresarial va más allá de esta función básica. Las empresas también tienen que acatar los requisitos jurídicos y reglamentarios y, por razones prácticas, deben responder a ciertas expectativas societales "más blandas" que no aparecen en los libros de derecho. Las investigaciones de la OCDE sobre las prácticas de unas 2.000 empresas del mundo indican que muchas han realizado inversiones importantes para mejorar su capacidad a este respecto. Muchas empresas han acumulado experiencia administrativa y han contribuido a la formulación de normas. Las empresas hacen este tipo de inversión porque reconocen su interdependencia con las sociedades en que desarrollan sus actividades. Si a las sociedades del entorno no les va bien, el sector empresarial tampoco prosperará.

Las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales son un instrumento excepcional para la OCDE, ya que se refieren a la responsabilidad de las empresas y no a la de los gobiernos. Sin embargo, se trata de dos tipos de responsabilidades que están vinculadas y las Líneas Directrices constituyen un intento de formular normas que establezcan una interrelación apropiada y de llegar a un contrato social internacional. Es una tarea que todavía está en marcha, sobre todo en lo tocante a los mecanismos de aplicación.

## ¿En qué consisten las Líneas Directrices de la OCDE?

Las Líneas Directrices son recomendaciones dirigidas por 38 Gobiernos a las empresas multinacionales (EMN) que operan en los países que se han adherido a ellas o desde esos países. Enuncian principios y normas de cumplimiento voluntario sobre el comportamiento empresarial responsable en distintas esferas, entre ellas, el empleo y las relaciones industriales, los derechos humanos, el medio ambiente, la publicación de información, la competencia, la tributación y la ciencia y la tecnología.

Su propósito es propiciar las contribuciones positivas que las EMN pueden hacer al progreso económico, medioambiental y social.

### PRINCIPALES RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN LAS LÍNEAS DIRECTRICES DE LA OCDE PARA EMPRESAS MULTINACIONALES

**El Prólogo** sitúa las Líneas Directrices en un mundo que se globaliza. El objetivo común de los Gobiernos que han suscrito las Líneas Directrices es propiciar las contribuciones positivas que las EMN pueden hacer al progreso económico, medioambiental y social y reducir al mínimo las dificultades que sus diversas actividades planteen.

- I. Conceptos y principios:** se enuncian los principios que sustentan las Líneas Directrices, como su carácter voluntario, su aplicación mundial y el hecho de que reflejan buenas prácticas para todas las empresas.
- II. Principios generales:** se hacen las primeras recomendaciones concretas, entre otras, las disposiciones relativas a los derechos humanos, el desarrollo sostenible, la responsabilidad de la cadena de suministro y la generación de capacidades locales y, en términos más generales, se pide a las empresas que tengan plenamente en cuenta las políticas establecidas en los países en que operan.
- III. Publicación de informaciones:** se recomienda que se divulguen todos los asuntos significativos relacionados con la empresa, como su desempeño y propiedad, y se alienta a que haya comunicación en esferas en que las normas de presentación de información están evolucionando, como la social, la medioambiental y la de los riesgos.
- IV. Empleo y relaciones laborales:** se abordan los principales aspectos de la conducta empresarial en esta esfera, entre otros, el trabajo infantil y el trabajo forzoso, la no discriminación, el derecho a una representación legítima de los empleados y las negociaciones constructivas.
- V. Medio ambiente:** se alienta a las empresas a que mejoren su desempeño en la protección del medio ambiente, incluido el desempeño relacionado con las repercusiones para la salud y la seguridad. En este capítulo se señalan algunas recomendaciones sobre los sistemas de ordenamiento medioambiental y la conveniencia de obrar con cautela ante amenazas de daños graves para el medio ambiente.
- VI. Lucha contra la corrupción:** abarca la corrupción tanto en el sector público como en el privado y hace referencia a la corrupción pasiva y activa.
- VII. Intereses de los consumidores:** se recomienda a las empresas que, en sus relaciones con los consumidores, sigan prácticas justas en los negocios, la comercialización y la publicidad, respeten la intimidad de los consumidores y adopten todas las medidas razonables para garantizar la seguridad y la calidad de las mercancías y los servicios que proporcionan.
- VIII. Ciencia y tecnología:** se procura promover la difusión por las EMN de los resultados de sus actividades de investigación y desarrollo en los países donde operan para que así aumenten la capacidad innovadora de esos países.
- IX. Competencia:** se insiste en la importancia de un entorno comercial abierto y competitivo.

Las Líneas Directrices son parte de un instrumento más amplio y equilibrado sobre derechos y compromisos – La Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales de la OCDE. Esta Declaración promueve la adopción de un planteamiento integral, interrelacionado y equilibrado respecto del trato de los gobiernos hacia la inversión extranjera directa y respecto de las

actividades de las empresas en los países en que operen. La Declaración es uno de los instrumentos que los países deben firmar cuando se constituyen en miembros de la OCDE. Ayuda a los países a tratar de establecer un régimen de inversión liberal que incorpore los valores de la transparencia, la no discriminación y la protección de las inversiones y que a la vez contribuya a garantizar que los inversores internacionales operen de conformidad con las leyes y otras demandas menos formales de los países que los acogen.

Las Líneas Directrices son el único código de conducta multilateralmente suscrito para las EMN. Los países que se han adherido a ellas<sup>1</sup> originan la mayor parte de la inversión extranjera directa (IED) y acogen a las matrices de la mayoría de las EMN. Aunque las Directrices no son vinculantes para las empresas, los Gobiernos se han comprometido a promover su observación y aplicación efectivas. Refuerza su cumplimiento un recurso que permite que las partes interesadas señalen a la atención de un Punto Nacional de Contacto la posible no observación por una empresa de las recomendaciones contenidas en las Líneas Directrices.

### **El Punto Nacional de Contacto**

Los críticos suelen cuestionar las iniciativas relacionadas con la responsabilidad empresarial aduciendo que sus mecanismos de seguimiento son ineficaces. Si bien los mecanismos de seguimiento de las Líneas Directrices todavía están evolucionando – se crearon principalmente durante la Revisión realizada en el año 2000 de las Directrices de 1976 –, representan una vía excepcional para promover la observación de normas apropiadas de ética comercial internacional.

El Punto Nacional de Contacto (PNC), que generalmente es una oficina gubernamental, se ocupa de fomentar el cumplimiento de las Líneas Directrices en el ámbito nacional y de garantizar que sean comprendidas por la comunidad empresarial nacional y por otras partes interesadas. El PNC atiende a las preguntas sobre las Líneas Directrices, examina los asuntos relacionados con ellas y aporta su asistencia para la solución de los problemas que se planteen al respecto; y recaba información sobre la experiencia nacional relacionada con las Líneas Directrices. Los PNC se reúnen anualmente para compartir sus experiencias e informar al Comité de Inversión Internacional y Empresas Multinacionales (Committee on International Investment and Multinational Enterprises o CIME).

El CIME es el órgano de la OCDE que se ocupa de supervisar el funcionamiento de las Líneas Directrices y se cuenta con que tome las medidas necesarias para mejorar la eficacia de éstas. También puede hacer aclaraciones sobre su aplicación en circunstancias concretas. Como las Líneas Directrices están dirigidas a las empresas, la información que la parte empresarial y la parte laboral aporten es especialmente importante. El CIME celebra consultas periódicas con los comités asesores de la OCDE en materia de empresas y trabajo – el Comité Consultivo Empresarial e Industrial (Business and Industry Advisory Committee o BIAC) y el Comité Consultivo Sindical (Trade Union Advisory Committee o TUAC) – y con las ONG sobre asuntos relacionados con las Líneas Directrices y otras cuestiones relativas a la inversión internacional y las EMN.

El procedimiento de las Líneas Directrices prevé el recurso de los "casos concretos", que es un mecanismo blando de denuncia que permite que cualquier parte interesada señale a la atención del PNC el posible incumplimiento por una empresa de las recomendaciones contenidas en las Líneas Directrices. Cualquier persona u organización puede dirigirse al PNC para averiguar algún asunto relacionado con las Líneas Directrices. Las empresas también pueden servirse de este recurso para

---

<sup>1</sup> Se trata de los 30 miembros de la OCDE y de ocho países que no son miembros: Argentina, Brasil, Chile, Eslovenia, Estonia, Israel, Letonia y Lituania. Se está considerando la solicitud de Singapur.

que los Gobiernos las orienten sobre si su comportamiento es adecuado – hasta ahora, ninguna empresa ha planteado un caso concreto.

### **Aplicación en casos concretos**

Se ha utilizado mucho al recurso del "caso concreto". Desde la Revisión del año 2000, se han presentado 64 casos concretos en países miembros y no miembros de la OCDE sobre prácticas empresariales en esferas muy pertinentes al debate actual sobre la globalización. Estos casos concretos incluyen: las consecuencias sociales del reasentamiento de poblaciones vecinas a una mina de cobre en Zambia, el trabajo infantil en la India, algunas cuestiones ambientales y laborales señaladas por el sector de la minería del oro en Ghana, el trato de los trabajadores por el cierre de fábricas en la región de la OCDE y fuera de ella y ciertos problemas en la cadena de abastecimiento relacionados con instalaciones de producción situadas en Guatemala de un proveedor de la República de Corea que abastece a una empresa minorista del vestido de los Estados Unidos.

Las Líneas Directrices también han figurado en declaraciones políticas de alto nivel – en la Declaración Ministerial de 2002 de la OCDE se pedía que las Líneas Directrices se utilizaran para promover "la integridad y la transparencia en la economía internacional" y en el Plan de Acción para África de 2002 del Grupo de los Ocho se señalaba la importancia del seguimiento efectivo de las Líneas Directrices y se hacía referencia a su papel en la lucha contra la corrupción.

#### **LAS LÍNEAS DIRECTRICES EN LA PRÁCTICA**

A continuación se proporcionan algunos ejemplos de casos recientes planteados con arreglo a las Líneas Directrices.

**Reasentamiento en el cinturón de cobre de Zambia:** Algunas ONG pidieron al PNC del Canadá que examinara la expulsión inminente de la población que vivía en los terrenos de una empresa minera canadiense y que invitara a dicha empresa a que cooperara con las ONG del Canadá y Zambia en la reconsideración de los planes de reasentamiento. Las ONG que intervinieron en el caso han informado de que, como resultado de su solicitud, la empresa ha convenido en aplazar el reasentamiento para evaluar con más tiempo los trastornos sociales que pueda acarrear y para que el Gobierno de Zambia, con ayuda del Banco Mundial, proporcione otras soluciones.

**El trabajo infantil en la India:** El PNC de los Países Bajos examinó el caso presentado por varias ONG en que se afirmaba que el contratista externo en la India de una importante empresa de productos deportivos estaba utilizando trabajo infantil. El PNC determinó que, si bien las cuestiones señaladas a su atención probablemente seguían sucediendo en la industria india de productos deportivos en general, la empresa de que se trataba alentaba a sus proveedores a que operaran de una manera socialmente responsable.

**Los derechos humanos en Myanmar:** A raíz de las investigaciones realizadas por algunos sindicatos sobre las actividades de las empresas en Myanmar, el PNC de Francia formuló recomendaciones sobre ocho prácticas que las empresas podían utilizar para contribuir a la lucha contra el trabajo forzoso. También señaló que esas prácticas no deberían sustituir a las medidas dictadas por el Gobierno para eliminar el trabajo forzoso.

En los Informes Anuales sobre las Líneas Directrices y en los sitios en la Web de los PNC puede obtenerse una información más amplia.

En su Declaración de mayo de 2003, los Ministros de Finanzas del Grupo de los Ocho apoyaron las Líneas Directrices.

## Desafíos

*Repercusión.* Aunque la visibilidad general de las Líneas Directrices ha aumentado, es preciso hacer mayores esfuerzos para que el público las conozca mejor y para que quede claro que las Líneas Directrices pueden influir apreciablemente en la forma en que las empresas realizan sus actividades. Los PNC se están ocupando particularmente de mejorar la transparencia y eficacia de los procedimientos relativos a las Líneas Directrices. En este proceso, los PNC de los países del Grupo de los Siete tienen la oportunidad de servir de ejemplo al destacar y dar mayor relieve a los Puntos Nacionales de Contacto.

*Delimitación de las responsabilidades de los gobiernos y las empresas.* Todas las partes que intervienen en el proceso relacionado con las Líneas Directrices – las empresas, los sindicatos, las ONG y los propios gobiernos – reconocen la necesidad de aclarar las respectivas funciones del gobierno y las empresas. Ya se ha comenzado a abordar la cuestión de auxiliar a las EMN para que observen las recomendaciones enunciadas en las Líneas Directrices en situaciones de conflicto violento y abusos generalizados de los derechos humanos. Un examen más a fondo por parte de la OCDE de la corrupción y de las actividades empresariales en zonas de gobernanza débil proporcionaría la oportunidad de utilizar las Líneas Directrices para ayudar a determinar qué es lo que razonablemente cabe esperar de las empresas que operen en dichas zonas.

*Fomento de las coparticipaciones entre las entidades mundiales que se interesan en la responsabilidad de las empresas.* Las Líneas Directrices son una de varias iniciativas mundiales sobre la responsabilidad de las empresas. La OCDE quisiera estrechar sus relaciones con otras organizaciones internacionales – en particular con instituciones de las Naciones Unidas. – para investigar más a fondo la forma de mejorar las sinergias entre las distintas iniciativas y organizaciones.



## **La Presentación de Información sobre la Repercusión de las Empresas**

**Mallen Baker**

*Director de Desarrollo  
Business in the Community*

### **La organización Business in the Community y el Grupo de Estudio sobre la Repercusión de las Empresas**

La organización Business in the Community (BITC), cuya dirección es de carácter empresarial, está constituida por 700 empresas con sedes en el Reino Unido que se han comprometido a actuar en favor de las prácticas comerciales responsables. Esas empresas proporcionan empleo a más de 15,7 millones de personas en más de 200 países. Un total de 189 de estas empresas miembros participan en equipos de liderazgo que formulan prácticas comerciales responsables. La BITC, que es la mayor organización de su tipo en el Reino Unido, puede transformar la política empresarial en acción local, a la vez que conecta a sus miembros con una red de copartícipes internacionales. Cuenta con 20 años de experiencia en muchos ámbitos de la responsabilidad social empresarial.

La BITC promueve la presentación de informes sobre el desempeño social y ambiental de las empresas por considerar que dicha práctica contribuye a la incorporación y comunicación de las cuestiones relativas a la responsabilidad social de las empresas (RSE). Un grupo de estudios de carácter empresarial analizó durante dos años la forma en que las empresas deberían medir su desempeño en materia de responsabilidad social e informar al respecto. Ese grupo de estudio elaboró el informe "Winning with Integrity" (Cómo triunfar con integridad), en el que se resumían las principales razones comerciales en favor de que las empresas asumieran su responsabilidad social y se señalaba la calidad de gestión requerida para las diversas esferas de actividad.

El informe recomendaba un conjunto de 55 indicadores básicos para medir la repercusión de una empresa en la sociedad. El propósito de estos indicadores es dotar a la empresa de información valiosa sobre su gestión, atender a las preocupaciones de las partes interesadas externas, destacar la información significativa sobre los resultados y permitir que se aprecie verdaderamente la eficacia de los esfuerzos realizados por la empresa en el cumplimiento de su responsabilidad social.

El informe también recomendaba la creación de un índice de responsabilidad empresarial que sirviera de criterio de comparación de políticas y prácticas. El Índice de Responsabilidad Empresarial permite la comparación sistemática de los procesos de gestión y del desempeño de una empresa con otras del mismo sector. Mide la forma en que la estrategia sobre la responsabilidad empresarial se formula y se integra en las prácticas comerciales básicas, para finalmente producir un mejor desempeño e influir en los ámbitos que interesan a la empresa.

### **Obtención de un núcleo de datos pertinentes sobre el desempeño**

En 1999, tras la publicación del anteriormente mencionado informe, se constituyó el Grupo de Examen de la Repercusión de las Empresas (Business Impact Review Group o BIRG). Lo integraban 20 empresas de diferentes sectores y con distinta experiencia sobre la presentación de informes acerca de la RSE. Todas convinieron en examinarse a sí mismas sobre la base de los indicadores recomendados por el grupo de estudio. Estos indicadores de desempeño fueron seleccionados porque permitían evaluar el progreso a lo largo del tiempo y eran funcionales, pertinentes para los interesados,

valiosos para la empresa, verificables, significativos a nivel colectivo y sensibles al control o la influencia de la empresa. Estos indicadores se agrupan en conjuntos relacionados con el mercado, el medio ambiente, el lugar de trabajo, la comunidad y los derechos humanos.

Este proceso, en que las empresas trabajaron casi codo con codo para determinar qué aspectos funcionaban o no funcionaban, fue sumamente útil. Proporcionó toda una colección de resultados sobre la presentación de informes empresariales. La labor llevada a cabo por el BIRG ha contribuido a la verificación general del marco de indicadores, con ciertas modificaciones. Al basar sus informes en indicadores comunes, esas empresas han participado en la definición de medidas de desempeño que son comunes a todas y que deben ser consideradas como un núcleo irreducible. A estos indicadores básicos pueden agregarse otros relacionados con cuestiones concretas que son características de determinados sectores empresariales. El propósito de esta labor es alentar a otras empresas a que proporcionen información comparable, para que así a los observadores externos les resulte más fácil y rápido extraer de un informe los datos esenciales sobre el desempeño social y ambiental de una empresa.

### **Aspectos pertinentes para las partes interesadas en una empresa**

Las empresas deben responder de dos aspectos de sus operaciones: la calidad de su gestión en lo que respecta al personal y los procesos (el círculo interior); y la naturaleza y magnitud de su repercusión en la sociedad en los diversos ámbitos.

Las partes interesadas externas dedican una atención cada vez mayor a las actividades de la empresa. La mayoría se fija en el círculo exterior – lo bueno y lo malo que ha hecho en realidad la empresa en lo que respecta a sus productos y servicios, su repercusión en el medio ambiente y las comunidades locales o su trato y promoción de la fuerza de trabajo. Entre las distintas partes interesadas, son los analistas financieros los que se preocupan sobre todo por la calidad de la gestión – además de por el desempeño financiero pasado – como indicador del probable desempeño futuro.

Dadas la cantidad y variedad de personas que se preocupan por la repercusión de las empresas en la sociedad, la mayoría de los informes sobre la RSE van dirigidos a una amplia base de partes interesadas. Sin embargo, las empresas reciben muy pocas observaciones de las partes interesadas y los lectores de los mencionados informes. Esta actitud es consecuencia, entre otras cosas, del tipo de análisis que figura en los informes sobre la RSE, o de la no inclusión de un análisis. Así sucede en particular en el caso de los analistas financieros, quienes no leen los informes sobre la RSE porque no se les presenta la información que necesitan. Esto constituye un problema a largo plazo puesto que, si un informe no se lee en la actualidad, lo más probable es que dentro de 20 años ya no se publique.

### **El Índice de Responsabilidad Empresarial**

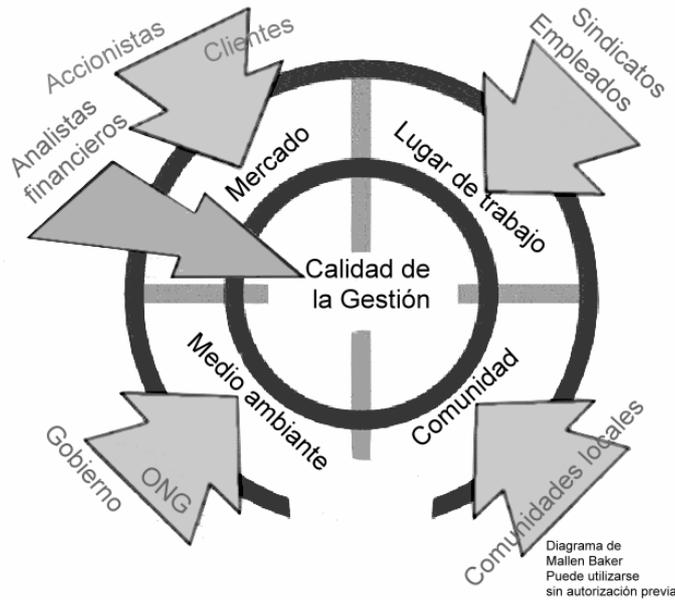
El Índice de Responsabilidad Empresarial se basa en un cuestionario detallado sobre política y práctica que se ha formulado con fines comparativos. Es una iniciativa voluntaria sobre la responsabilidad empresarial, de origen empresarial, por la que se recaba la participación de empresas de todos los sectores. Las empresas informan acerca de un total de seis ámbitos de repercusión social y ambiental.

El Índice proporciona un planteamiento sistemático para gestionar y medir las diversas repercusiones que las empresas tienen en la sociedad y el medio ambiente, así como para informar al respecto, y dota a las empresas de un mecanismo que les permite comparar sus procesos de gestión y su desempeño con los de otras del mismo sector.

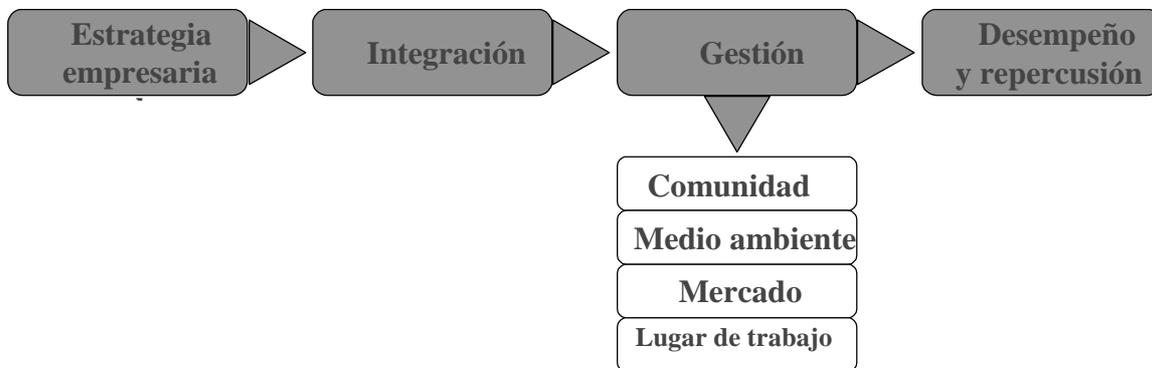
Dicho Índice se basa en un marco que la BITC ha elaborado junto con distintas empresas, a través de una serie de consultas y talleres celebrados con más de 80 empresas y de contactos

**Resumen de los indicadores de desempeño relativos a la repercusión de las empresas**

	FUERZA DE TRABAJO	MERCADO	MEDIO AMBIENTE	COMUNIDAD	DERECHOS HUMANOS
<b>NIVEL 01</b>	<b>GARANTIZAR EL COMPROMISO MÁXIMO DEL PERSONAL EJECUTIVO SUPERIOR DE MEDIR Y GESTIONAR LA REPERCUSIÓN EN LA SOCIEDAD EN ESTE ÁMBITO DE INFLUENCIA</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfil de la fuerza de trabajo (raza, sexo, discapacidad, edad, etc.)</li> <li>Ausentismo del personal</li> <li>Número de casos judiciales por el incumplimiento de leyes sobre la higiene y la seguridad, la igualdad de oportunidades y otras leyes</li> <li>Número de reclamaciones del personal</li> <li>Casos confirmados de corrupción o conducta poco profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quejas de los clientes acerca de los productos o servicios</li> <li>Quejas confirmadas sobre la publicidad</li> <li>Quejas por atrasos en el pago de facturas</li> <li>Casos confirmados de conducta contraria a la libre competencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo total de energía</li> <li>Consumo de agua</li> <li>Cantidad de desechos sólidos producidos (peso/volumen)</li> <li>Casos confirmados y procesados de delitos ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valor líquido de la ayuda a la comunidad, expresado como porcentaje de las utilidades antes de impuestos</li> <li>Estimación del valor combinado de las horas de los empleados, los regalos en especie y los gastos administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la Ley de derechos humanos del Reino Unido y de las normas internacionales de derechos humanos en relación con el personal y otras partes interesadas y ausencia de casos confirmados contra la empresa</li> <li>Existencia de procedimientos confidenciales de reclamaciones para el personal</li> <li>Remuneraciones y otras condiciones de empleo</li> </ul>
<b>NIVEL 02</b>	<b>FUERZA DE TRABAJO</b>	<b>MERCADO</b>	<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>COMUNIDAD</b>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Movimiento de personal</li> <li>Valor de los cursos de formación y perfeccionamiento impartidos al personal</li> <li>Comparación de la remuneración y las condiciones de trabajo con las medias locales equivalentes</li> <li>Comparación del perfil de la fuerza de trabajo con el de la comunidad en lo tocante al transporte al lugar de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción de los clientes</li> <li>Retención de clientes</li> <li>Atención a clientes con necesidades especiales</li> <li>Plazo medio para el pago de facturas a los proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisiones de CO2 y gases de invernadero</li> <li>Otras emisiones (por ejemplo, ozono y radiaciones)</li> <li>Utilización de material reciclado</li> <li>Observaciones positivas y negativas de los medios de información acerca de las actividades ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valor individualizado del tiempo del personal, los regalos en especie y los gastos administrativos</li> <li>Observaciones positivas y negativas de los medios de información acerca de las actividades comunitarias</li> <li>Evaluación del progreso y la ejecución de los proyectos</li> <li>Influencia de otros recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del progreso en el cumplimiento de los principios empresariales sobre los derechos humanos enunciados en las leyes del Reino Unido y en las normas internacionales de derechos humanos</li> <li>Proporción de proveedores y socios que han sido seleccionados por su observancia de los derechos humanos</li> </ul>
<b>NIVEL 03</b>	<b>FUERZA DE TRABAJO</b>	<b>MERCADO</b>	<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>COMUNIDAD</b>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de las repercusiones de la reducción de plantilla, el readiestramiento del personal para otras funciones y otras medidas análogas</li> <li>Medidas relacionadas con la percepción de la empresa (por ejemplo, igualdad de oportunidades y equilibrio entre la vida laboral y la privada)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventas adicionales atribuibles a la política social/comercialización relacionada con alguna causa</li> <li>Medidas para fomentar la fidelidad de los clientes</li> <li>Reconocimiento y consideración de la diversidad en la publicidad y el etiquetado de los productos</li> <li>Percepción de la empresa como un socio comercial atractivo</li> <li>Repercusión social, costo de los beneficios de los productos y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volumen de recursos que es reciclable</li> <li>Medidas relativas a las emisiones netas de CO2 y gases de invernadero y efecto compensatorio</li> <li>Repercusión ambiental de la cadena de abastecimiento</li> <li>Repercusión ambiental, beneficios o costos de los productos y servicios en comparación con el mejor del grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de las repercusiones de los programas comunitarios, entre otras, el nivel de instrucción, el número de puestos de trabajo creados, la ayuda profesional prestada a organizaciones comunitarias, el mejoramiento del medio ambiente o la conservación</li> <li>Medidas relacionadas con la percepción de la empresa como un buen vecino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporciones de proveedores y socios comerciales que satisfacen las normas requeridas por la empresa en materia de derechos humanos</li> <li>Proporción de los ejecutivos de la empresa que satisfacen las normas de la empresa en materia de derechos humanos en sus respectivas esferas de acción</li> <li>Percepción del desempeño de la empresa en materia de derechos humanos por el personal, la comunidad local y otras partes interesadas</li> </ul>



mantenidos con otras partes interesadas en 2002. En el primer año se contó con la participación de 122 empresas importantes. Tras presentar los resultados del Índice en 2003, la BITC ha estado organizando una serie de talleres y consultas con empresas para recabar sus impresiones. El 4 de julio de 2003 se envió un proyecto revisado de encuesta para que se aportaran observaciones. El siguiente modelo representa la estructura general del Índice.



Si examinamos el modelo del Índice de izquierda a derecha, el Índice permite que las empresas evalúen el grado de "integración" de su estrategia empresarial – o la medida en que esa estrategia se traduce en prácticas responsables en toda la organización, en la gestión de cuatro esferas principales: comunidad, medio ambiente, mercado y lugar de trabajo y, por último, el desempeño en una selección de ámbitos de repercusión sociales y ambientales.

El procedimiento del Índice comienza con una autoevaluación de la empresa basada en un cuestionario que puede consultarse en línea. El Equipo a cargo del Índice de la BITC hace una valorización inicial de las respuestas y a continuación se pone en contacto con la empresa para solicitar las aclaraciones necesarias. Seguidamente se hacen visitas a la empresa, tras lo cual se procede a ratificar la evaluación. Entonces se clasifica la evaluación por medio de una base de datos en línea. Después se envía a la empresa un informe confidencial donde se le comunican los resultados. Este informe le indica a la empresa su posición en su sector y grupo económico, así como

globalmente según el Índice de Responsabilidad Empresarial para cada ámbito de repercusión. Este es un análisis de diferencias que ayuda a las empresas a evaluar su actuación en todos los aspectos de la agenda sobre la responsabilidad empresarial y en comparación con el grupo de sus homólogas.

El Índice permite el análisis mediante la comparación de los procesos de gestión y del desempeño de una empresa con los de otras de su mismo sector. Los resultados confidenciales que recibe la empresa constituyen un poderoso instrumento de gestión que la ayudará a obtener la cooperación de los miembros del consejo de administración y a conocer mejor toda la variedad de cuestiones que se relacionan con la responsabilidad empresarial. La conclusión del procedimiento del Índice también promueve el diálogo entre los distintos grupos funcionales de la empresa y establece un marco de superación constante.

Las empresas que marchan bien están demostrando que han logrado traducir sus valores o principios y compromisos en sistemas de gestión, programas y métodos integrados, y que están en condiciones de medir cómo todo este conjunto funciona en la práctica y de informar al respecto.

## **Desafíos**

La mayoría de los informes sobre la RSE van dirigidos a una base amplia de partes interesadas – pero son pocas las partes interesadas que los leen.

Actualmente no se dispone de marcos lo suficientemente evolucionados que sirvan de base a medidas obligatorias o legislativas.

Para los principales receptores de los informes ordinarios, la dificultad reside en determinar qué datos son básicos y en convencer a la mayoría de la comunidad financiera de que los informes de carácter no financiero son un indicador de una gestión de calidad.

En lo que respecta a las demás partes interesadas, es preciso crear nuevos canales de diálogo y comunicación – ¡las empresas no han de seguir elaborando informes para quienes no los leen!



## **Instrumentos, orientación y normas para la presentación de informes sobre la responsabilidad social de las empresas y la sostenibilidad**

**Roger Adams**

*Director Ejecutivo Técnico, Association of Chartered Certified Accountants  
Miembro del Consejo de Administración de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes  
(Global Reporting Initiative o GRI)*

### **El imperativo de la transparencia**

Las empresas se sienten presionadas para que proporcionen más información sobre su repercusión en la sociedad y mejor información de carácter no financiero que ayude a tomar decisiones de inversión, compra, empleo y lanzamiento de campañas. Esta presión procede de los inversores, las autoridades reguladoras, los clientes, otras empresas, la comunidad, los grupos de calificación y los defensores del medio ambiente y la sociedad. Los inversores avezados consideran que las empresas en cuya gestión se tienen en cuenta las repercusiones sociales y ambientales a la vez que el margen de utilidad están mejor dirigidas y son más fiables y, por consiguiente, representan inversiones más estables. Las autoridades reguladoras se ocupan particularmente de las actividades no financieras a través de medios reguladores y no reguladores. Los clientes piden más información sobre los productos que compran. La fidelidad de los empleados es superior en las empresas cuyos valores de responsabilidad social están claramente enunciados. Las principales empresas tienen ahora que negociar su lugar en la sociedad con arreglo a un conjunto mucho más amplio de indicadores sociales, ya que la sociedad civil exige que se le consulten los aspectos de la actividad empresarial que la afecten directamente. Los grupos de calificación originan la multitud de solicitudes de información que llueven sobre las empresas. La Iniciativa Mundial de Presentación de Informes (IMPI) encara esta situación con el ofrecimiento de un mecanismo único para publicar información sobre las actividades no financieras.

### **La misión de la IMPI**

La IMPI es un proceso en que actúan las diversas partes interesadas y una institución independiente cuya misión es elevar la presentación de informes económicos, ambientales y sociales a la categoría de práctica rutinaria que cumple las máximas normas de rigor y comparabilidad. Ya disponemos de la contabilidad financiera, de los estados financieros y de pautas conexas – necesitamos otro tanto en materia de sostenibilidad. La IMPI está desarrollando y difundiendo mundialmente las Directrices para la Presentación de Informes de Sostenibilidad. Las empresas aplican voluntariamente estas Directrices para informar sobre las dimensiones económicas, ambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. Las Directrices se actualizan constantemente a través de un proceso de consenso promovido por las diversas partes interesadas.

El propósito de la IMPI es ayudar: a las empresas a definir los ámbitos que se deben mejorar y a fortalecer la comunicación con las partes interesadas; a las ONG y las organizaciones de trabajadores al facilitar el diálogo con las empresas y proporcionar información sólida; a los inversores al prometerles un planteamiento normalizado análogo al utilizado para la información financiera; y a los gobiernos al brindarles un instrumento flexible que complementa las reglamentaciones o hace innecesaria la regulación.

La IMPI cuenta con la participación activa de representantes de la empresa, la contabilidad (Asociación de Contadores Públicos/Instituto Canadiense de Contadores Colegiados), la inversión, el medio ambiente, los derechos humanos, la investigación y las organizaciones de trabajadores de más de 75 países. Tras haber sido puesta en marcha en 1997 por la Coalición de Economías Ambientalmente Responsables (CERES), la IMPI comenzó a actuar independientemente en 2002, es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y actúa en cooperación con el Pacto Mundial del Secretario General de las Naciones Unidas, Sr. Kofi Annan. En la actualidad son más de 300 las empresas que citan a la IMPI en sus informes.

El Comité Directivo de la IMPI planeó originalmente la estructura global de gobernanza de la nueva institución, que recibió la aprobación definitiva de su Consejo de Administración el 21 de junio de 2002. Los principales componentes de la institución son el Consejo de Administración, integrado por las diversas partes interesadas, el Consejo de Partes Interesadas y el Consejo Consultivo Técnico. En un principio la IMPI tenía su sede en Boston (Estados Unidos de América), pero ahora se encuentra en Amsterdam (Países Bajos).

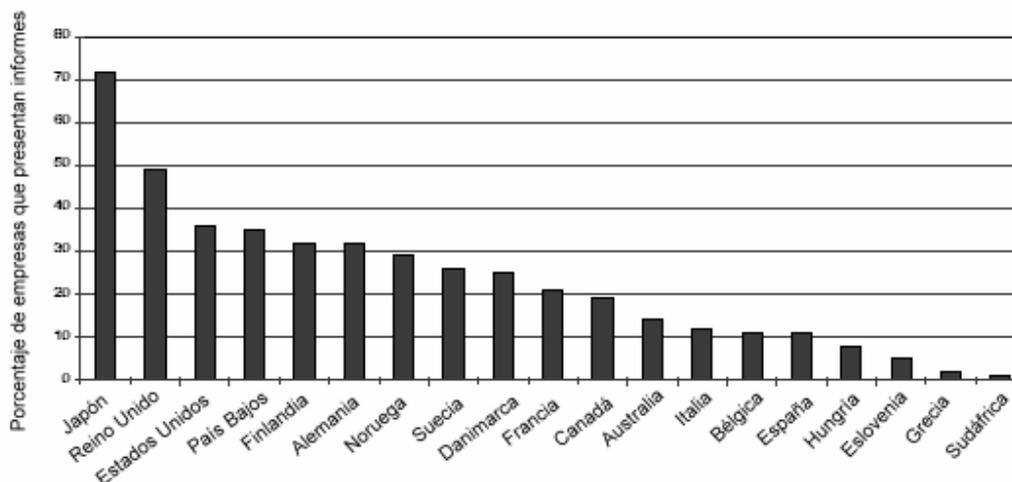
### **¿Por qué las empresas presentan informes?**

Son muchas las razones que llevan a las empresas a presentar informes:

- Señalar mejoras internas en la gestión;
- Gestionar el riesgo y proteger la reputación;
- Responder a la presión de sus homólogas o a la presión política;
- Favorecer la participación de las partes interesadas
- Atraer o retener a empleados e inversores;
- Obtener o reforzar la aprobación de sus operaciones;
- Lograr una ventaja competitiva;
- Gestión interna – mejoramiento del desempeño, coordinación y comunicación de políticas;
- Consulta con las partes interesadas – reforzar el diálogo;
- Empleados – las empresas que se rigen por la transparencia son más atractivas y registran niveles superiores de fidelidad;
- Riesgo y reputación – prever los riesgos y mejorar la reputación, que es el recurso más valioso de una empresa;
- Beneficios que en su conjunto contribuyen a incrementar la ventaja competitiva.

Es cada vez mayor el número de empresas que reconoce estos beneficios y elabora informes de carácter no financiero. En 2002, el 45% de las 250 mayores empresas del mundo prepararon informes sobre cuestiones ambientales y sociales. Esa proporción aumentó en comparación con el 35% correspondiente a 1999. Ahora bien, en general, los informes que se elaboran carecen de coherencia, comparabilidad y credibilidad.

### Empresas del grupo de las 100 principales empresas de 19 países (Top 100) que presentan informes (2002)



Fuente: Encuesta Internacional de la KPMG de 2002 sobre la presentación de informes empresariales de sostenibilidad

### Las Directrices de la IMPI

Las Directrices de la IMPI se basan en los siguientes principios para la presentación de informes de sostenibilidad:

- Transparencia
- Inclusividad
- Contexto de sostenibilidad
- Cabalidad
- Pertinencia
- Neutralidad
- Exactitud
- Claridad
- Oportunidad
- Comparabilidad
- Verificabilidad
- ¿Importancia relativa?

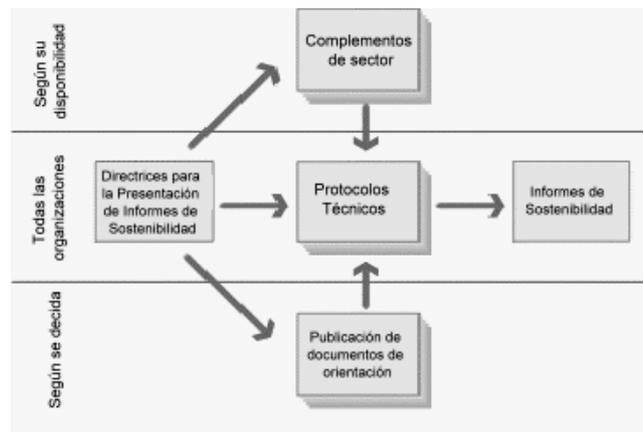
Estos principios están inspirados en los principios sobre la presentación de informes financieros, que tienen una larga tradición, aunque se advertirán algunas adiciones, en particular, la inclusividad (la participación de las diversas partes interesadas en todo el proceso de preparación y presentación) y el contexto de sostenibilidad (el desempeño considerado en el contexto más amplio de la sociedad o el medio ambiente mundial). Sin embargo, la importancia relativa todavía no figura entre los principios de la IMPI para la presentación de informes.

Los indicadores propuestos son de tres tipos: económicos, ambientales y sociales. Hay en total 97 indicadores, 50 básicos y 47 adicionales. Se considera que los indicadores básicos son significativos para la generalidad de las empresas y pertinentes para la mayoría de las partes interesadas. A continuación se dan algunos ejemplos:

- Indicadores económicos: impuestos y subsidios, contratos con proveedores;
- Indicadores ambientales: residuos, consumo de energía y de agua, biodiversidad;
- Indicadores sociales: diversidad, formación, trabajo infantil, soborno.

## **El sistema de documentación de la IMPI**

Las Directrices constituyen el fundamento de toda la demás orientación que proporciona la IMPI. Esbozan un contenido esencial que es mayormente común a todas las empresas, independientemente de su tamaño, sector y ubicación. Todas las empresas que quieran servirse del marco de la IMPI para informar deben comenzar por las directrices.



Cada protocolo técnico se ocupa de un determinado indicador o conjunto de indicadores (por ejemplo, el consumo de energía, el trabajo infantil), para el cual proporciona definiciones, procedimientos, formulas y referencias detalladas que aseguren la coherencia de la información. Con el tiempo, la mayoría de los indicadores y elementos contenidos en las Directrices de la IMPI tendrán su protocolo técnico individual.

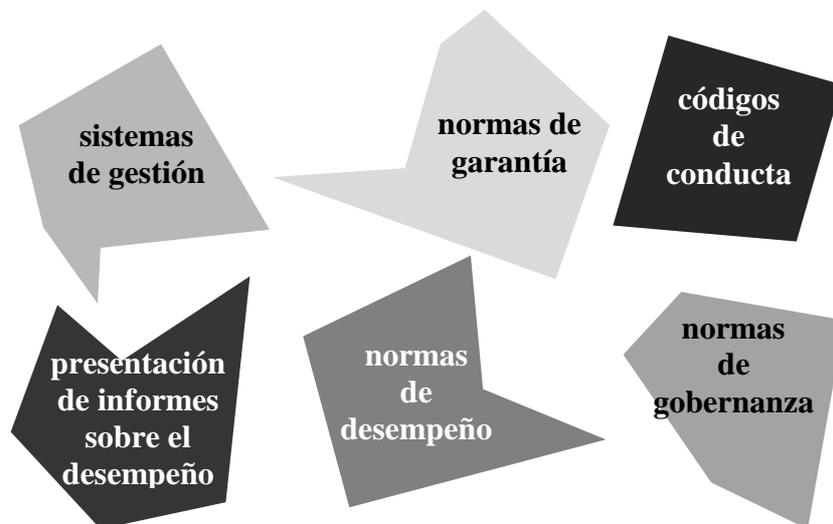
La IMPI está elaborando complementos de sector a través de procesos en que actúan las diversas partes interesadas en reconocimiento de los límites de aplicar un planteamiento único para todos los casos, así como de la importancia de reflejar los aspectos relativos a la sostenibilidad que son propios de un determinado sector industrial (por ejemplo, la industria automotriz y la banca). Los complementos de sector son adicionales a las Directrices y no las sustituyen. Entre los complementos de sector que se están elaborando o que están en la fase piloto cabe citar los siguientes: servicios financieros, industria automotriz, telecomunicaciones y operadores de turismo. Además se están negociando los complementos de sector correspondientes a servicios financieros, medio ambiente, productos farmacéuticos, productos químicos y minería. Por otra parte, está en fase piloto el protocolo para el trabajo infantil, el consumo de energía y el consumo de agua.

## **Garantías y otros instrumentos utilizados en relación con la RSE**

La posición oficial en materia de garantías fue enunciada en las Directrices para la Presentación de Informes de Sostenibilidad de 2002 en los términos siguientes: "La IMPI considera conveniente que los informes de sostenibilidad sean garantizados por entidades independientes y que se elaboren normas y directrices para el proceso de garantía...". En la verificación de los informes sobre la RSE, se deben tener en cuenta las siguientes cuestiones: ¿Quién certifica a los verificadores? ¿Debe crearse una nueva norma de garantía o adoptar alguna existente? La IMPI no proyecta ocuparse de la cuestión de las garantías que se deban dar a los informes sobre la RSE, si bien la garantía o la verificación es

UN FACTOR CLAVE del fortalecimiento de la credibilidad de los informes. Las Directrices piden a los que informan que indiquen, cuando proceda, qué prácticas siguen en materia de garantías. En un anexo las Directrices también proporcionan orientación sobre el contenido de las declaraciones de garantía. El Consejo de Administración está examinando actualmente la utilización de las garantías AA1000AS.

Aparte de las garantías y los informes, las empresas pueden utilizar muchos otros instrumentos y hay quienes afirman que su número y variedad pueden llevar a la confusión. Por lo tanto, la pregunta que cabe hacer es: ¿acaso deben las empresas ver esta situación?



¿O esta otra – un marco generalmente aceptado de incorporación de la RSE?



## **Desafíos futuros**

A los que están elaborando un marco para la presentación de informes de sostenibilidad y a la IMPI en particular les quedan todavía muchos problemas por resolver, en particular:

- Debe aumentar drásticamente la adopción de este marco por los que preparan los informes y los destinatarios de los informes;
- Deben evitarse las falsas apariencias – mediante procedimientos de conformidad y verificación;
- Deben reforzarse y explicarse las vinculaciones con la presentación de informes financieros y el sector financiero – mediante contactos con los mercados bursátiles y analistas, ya que es preciso que este grupo principal adquiera mayor importancia;
- Deben incorporarse al marco los elementos necesarios, como los complementos de sector y los protocolos;
- Debe ampliarse el alcance de la participación: las pequeñas y medianas empresas, otros sectores, las regiones;
- Muchos indicadores de la IMPI están desfasados (miran hacia atrás); hay que ampliar o mejorar los indicadores anticipados (que miran al futuro);
- La IMPI tiene que encarar el hecho de que la mayoría de las empresas que presentan informes son multinacionales;
- La IMPI también estudiará la posibilidad de establecer representaciones regionales.

### **"Mucho más allá de las consideraciones financieras"**

"Al ofrecer un nuevo marco para la presentación de los informes empresariales, la IMPI puede hacer una contribución excepcional a la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas en las actividades empresariales, contribución que va mucho más allá de las consideraciones financieras" – Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, abril de 2002.

## Evaluación de la Repercusión de las Empresas en la Sociedad

**Mokheti Moshoeshe**

*Director,  
African Institute of Corporate Citizenship*

### **African Institute of Corporate Citizenship**

El African Institute of Corporate Citizenship (AICC) es un centro de excelencia en la materia de la responsabilidad social de las empresas. Establecido en 2001 como organización no gubernamental sin fines de lucro, el AICC ha logrado en poco tiempo situarse a la cabeza de las organizaciones de este tipo en África y ha concentrado sus actividades en el civismo empresarial. El AICC ha registrado un crecimiento constante desde su establecimiento y está actualmente integrado por unas 12 personas muy dedicadas a su trabajo. En 2003 el AICC fue reorganizado con objeto de centrar su labor en las principales cuestiones relacionadas con el civismo empresarial y de reforzar esa labor.

El equipo básico del AICC tiene mucha experiencia en la colaboración con distintos sectores: el empresarial, el gubernamental, el comunitario y el de las ONG. Un importante recurso de la AICC es el caudal de experiencia internacional que aportan sus directores, así como sus enlaces con las principales organizaciones internacionales. De esa forma se garantiza que se consideren las mejores prácticas a nivel local e internacional cuando se examinan los problemas relacionados con el civismo empresarial en África.

El AICC ha emprendido la misión de reforzar el liderazgo africano en materia de civismo empresarial a través de la investigación, la promoción y la creación de redes. Su enfoque, acorde con sus principios, se basa en lo siguiente:

- La ética – El AICC se ha consagrado a velar por la honradez, la justicia, la transparencia, el respeto y el profesionalismo.
- Sostenibilidad – El AICC lucha por cambiar la forma de pensar y de actuar de los dirigentes africanos con el fin de conseguir que se hagan responsables de la sostenibilidad de sus empresas a través de la intervención de las partes interesadas y la gestión ambiental y social.
- Compromiso – El AICC se ha comprometido a crear una relación continua de trabajo con sus colaboradores principales. Esto es consecuencia de su convencimiento de que la mejor forma de promover la práctica del civismo empresarial es a través del diálogo entre organizaciones de ámbitos muy diversos.
- Diversidad – La diversidad caracteriza la inclusión de las partes interesadas. Si se quiere aportar valor, se deben respetar y comprender las opiniones de todas las partes interesadas.
- Calidad – El AICC se esfuerza por alcanzar la máxima calidad en sus actividades de investigación, promoción, formación y programáticas.

El AICC fue creado en 2001 como organización híbrida, no gubernamental y no lucrativa, dedicada en parte a actividades de interés público y en parte a la consultoría directa en casos concretos de clientes empresariales. A través de los trabajos de consultoría ha acumulado una valiosa experiencia que le ha permitido conocer "la otra cara de la moneda" y familiarizarse con los problemas

prácticos y las barreras que enfrentan las empresas en su transición hacia el civismo empresarial. Sin embargo, el AICC estimó que estaba poniendo en peligro su credibilidad como organización no gubernamental sin fines de lucro en la esfera del civismo empresarial al trabajar dentro de una misma organización con las dos partes. Por lo tanto, a principios de 2003, el AICC puso fin a sus actividades de consulta y ahora se ocupa exclusivamente del interés público a través de la investigación, la formación, la promoción y un amplio sector programático.

## **Desafíos**

Son muchos los obstáculos que las empresas y las partes interesadas en ellas tienen que superar en el proceso de informar sobre la responsabilidad social de las empresas (RSE). En primer lugar, no existe ninguna norma convenida sobre el tipo de información que se debe divulgar ni sobre el alcance de esa información. Algunos consideran que los informes sobre la RSE proporcionan un ámbito para la coparticipación. Ciertas empresas informan sobre las observaciones y críticas formuladas por las partes interesadas en ellas y utilizan los informes como interfaz de contacto con esas partes. Sin embargo, hasta ahora no se ha encontrado la forma de que ese diálogo entre empresa y partes interesadas sea amplio y eficaz. Los diferentes puntos de vista de la empresa y las partes interesadas plantean otro problema en la presentación de informes sobre la RSE. Muchas partes interesadas se quejan de que las empresas no les proporcionan información completa y significativa acerca de la sostenibilidad de sus operaciones; en cambio, algunas empresas alegan que la información contenida en cualquier informe, independientemente de que sea financiero o no, debe ser sobre todo significativa para la empresa. Con frecuencia a las empresas les resulta difícil enterarse de quiénes son las partes interesadas en ellas. Esta es una cuestión decisiva, ya que el contenido del informe debe estar determinado por el público al que va dirigido. No siempre la agenda de la empresa en la esfera social coincide con la de las partes interesadas. Muchas empresas siguen creyendo que basta con ser un buen ciudadano para resolver los problemas de la sociedad civil de una manera individual, a través de programas filantrópicos como la financiación de escuelas. Por otro lado, las partes interesadas responsabilizan a las empresas de toda la repercusión en la sociedad de sus operaciones, cosa que es mucho más complicada de gestionar y de consignar en un informe. Por último, suele pensarse que la RSE es un proceso conducente al desarrollo sostenible y un número cada vez mayor de personas espera que las empresas trabajen en favor del desarrollo sostenible y no exclusivamente para minimizar los efectos negativos en la sociedad de sus operaciones.

## **La transparencia y la rendición de cuentas**

Existe la necesidad evidente de mejorar la rendición de cuentas y la transparencia empresariales en la esfera de la RSE. Es preciso que la presentación de informes sobre la RSE sea una práctica más generalizada y que aumente el número de personas que leen esos informes. Esto significa que debe haber mayor cooperación entre las empresas y las partes interesadas en el proceso de presentación de informes, para armonizar así el tipo de información que se proporciona con el que se pide. También es necesario que tanto las empresas como las partes interesadas comprendan mejor algunas cuestiones tales como el desarrollo sostenible y el civismo empresarial.

¿Qué motivos llevan a las empresas a presentar o a dejar de presentar informes sobre su responsabilidad social? Las empresas presentan informes para responder a razones comerciales y a la presión del público. Una política y un desempeño sólidos en materia de responsabilidad social son garantía de una buena reputación y de una buena gestión de riesgos. Algunos escándalos recientes como Bhopal y los talleres insalubres de Asia han hecho que los inversores se ocupen más de la forma en que las empresas gestionan los riesgos para su reputación y exijan que se publiquen informes sobre el desempeño social y ambiental de las empresas. Los fondos socialmente responsables invierten exclusivamente en empresas y proyectos socialmente responsables. Algunas empresas consideran que

si se sitúan a la vanguardia en el cumplimiento con su responsabilidad social su competitividad mejorará. La mundialización y el reconocimiento por el público de su fuerza para enfrentarse al poder empresarial han impulsado la aparición de códigos de conducta y de directrices de presentación de informes como, por ejemplo, los principios Equator para el sector bancario y la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes (IMPI). Los adelantos de la tecnología de la información y las comunicaciones han permitido que los consumidores estén mejor informados y ejerzan mayor influencia sobre la cifra de negocios de las empresas. La sociedad civil y algunas organizaciones no gubernamentales exigen la sostenibilidad social y ambiental para sus comunidades. El público está ejerciendo mucha presión en las empresas para que publiquen información sobre su desempeño social y ambiental.

Ahora bien, la mayoría de las empresas optan por no presentar informes. A algunas les preocupa la posibilidad de que la publicación de informes sobre su responsabilidad social les afecte negativamente, ya que se les puede pedir cuentas de la consecución de los objetivos enunciados en dichos informes. También existe la posibilidad de que sean demandadas judicialmente si proporcionan información sobre las consecuencias desfavorables de su actuación. Otras empresas prefieren no presentar informes porque la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas representa un gran desafío, incluso cuando se tiene mucha experiencia en presentar informes. Se han hecho diversos intentos, como a través de la IMPI, para determinar qué datos son los que las empresas deben publicar a fin de atender a la mayoría de las partes interesadas. Sin embargo, sigue siendo muy grande la confusión sobre cuál debe ser el contenido de los informes.

### **Beneficios de la presentación de informes**

La elaboración de informes sobre el desempeño ambiental y social de las empresas, sea éste bueno o malo, es el primer paso en el proceso de cumplir con las exigencias de las ONG y de la sociedad civil y, por ende, en la creación de un mejor entendimiento entre las comunidades y las empresas. Para que un informe sobre la responsabilidad social sea verdaderamente beneficioso debe demostrar de manera evidente que la empresa merece que se invierta en ella a la luz de sus políticas de desarrollo sostenible. La tarea de elaborar un informe también constituye una forma de robustecer el compromiso de la empresa en materia ambiental y social. Además, mientras mayor sea el número de informes publicados, mayores serán las probabilidades de que otras empresas se sumen a esa práctica.

En el caso particular de los países en desarrollo, la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas en los sistemas de gestión de riesgos de las empresas puede llevar a los gobiernos a seguir el ejemplo. La buena gobernanza, tanto en el sector privado como en el público, es un antídoto contra la corrupción. La presentación de informes sobre la RSE a través del diálogo con las partes interesadas puede propiciar la consulta y la participación de la población local.



## **Reseña de la Estrategia de la Unilever en Materia de Responsabilidad Ambiental y Social**

**Mandy Cormack**

*Vicepresidente de Responsabilidad Corporativa & Director de Relaciones Corporativas – Londres, Unilever*

### **Nuestra empresa**

La Unilever es una empresa multinacional que cuenta con consumidores, empleados, socios comerciales y accionistas en todos los continentes. El Grupo Unilever fue creado en 1930, a raíz de la fusión de la Lever Brothers, productora de jabón del Reino Unido, con la Margarine Unie, productora de margarina de los Países Bajos. Unilever opera en alrededor de 100 países y sus productos se venden en otros 50.

La Unilever se compone de dos divisiones: alimentos y productos para el hogar y el cuidado personal. Los alimentos incluyen marcas muy conocidas, como Lipton, Knorr, Hellmann's, Magnum y Bertolli. Entre los productos para el hogar y el cuidado personal se cuentan las marcas Dove, Lux, Omo, Pond's y Sunsilk.

### **Desafíos mundiales y medidas locales**

Cada día hay en el mundo 150 millones de personas que seleccionan nuestros productos para alimentar a sus familias y para su aseo personal y el de sus hogares. Debido a que fabricamos y vendemos marcas que atienden a las necesidades diarias de las personas, hemos crecido hasta convertirnos en una de las mayores empresas del mundo de artículos de consumo.

Creemos que el mero negocio de "hacer negocios" de manera responsable influye favorablemente en la sociedad. Creamos y compartimos riqueza, invertimos en las economías locales, desarrollamos las aptitudes de las personas y transmitimos nuestros conocimientos especializados a través de las fronteras.

Dado que somos una empresa mundial, nos proponemos desempeñar el papel que nos corresponde en la solución de los problemas mundiales en el ámbito social y ambiental, como las deficiencias de micronutrientes, la salud y la higiene, la calidad del agua y la agricultura sostenible. Ahora bien, no consideramos que sea práctico abordar estas cuestiones únicamente a nivel mundial. Tampoco pensamos que una empresa como la nuestra pueda obtener resultados apreciables sin la colaboración de otras partes. Por ese motivo, en nuestro carácter de multinacional multilocal, hacemos frente a los problemas mundiales con medidas locales y colaboramos con organismos, gobiernos y organizaciones no gubernamentales a nivel local.

### **Políticas mundiales e iniciativas locales**

#### *Medio ambiente*

Nuestra política medioambiental se aplica mundialmente en todas las empresas de la Unilever. En ella se enuncia nuestro empeño en atender a las necesidades de clientes y consumidores de una manera ambientalmente racional y más sostenible, a través de la mejora constante de nuestro desempeño ambiental en todas nuestras actividades.

Aplicamos un método basado en el ciclo vital para evaluar nuestra influencia general en el medio ambiente. Esto nos permite analizar los efectos que ejercemos y concentrarnos en los ámbitos en que podemos aportar beneficios máximos. Nuestra estrategia está bien definida. Tratamos de hacer más con menos en nuestra manufactura (ecoeficiencia) y planear nuestros productos de manera que sea mínima su repercusión en el medio ambiente (ecoinnovación).

Nos damos cuenta de que muchas cuestiones que nos afectan están fuera de nuestro control directo, ya sea al principio de nuestra cadena de abastecimiento o al final. Esto ha hecho que nos concentremos en tres iniciativas de sostenibilidad relacionadas con sectores que son importantes para nuestra empresa y en los que creemos que podemos ejercer una mayor influencia: la agricultura, la pesca y el agua.

### **La agricultura sostenible**

Ante las presiones ambientales y sociales que se han registrado en los últimos tiempos en el sector de la agricultura, hemos decidido desarrollar una estrategia más sostenible para el cultivo de nuestros productos. Hemos elaborado directrices sobre la ordenación de nuestros cinco cultivos principales – el aceite de palma, el té, los guisantes, las espinacas y el tomate – que aparecen publicadas en [www.growingforthefuture.com](http://www.growingforthefuture.com), sitio especialmente establecido en la Web para compartir nuestros conocimientos. También estamos colaborando con otras productoras importantes de alimentos, entre ellas, Danone y Nestlé, a fin de promover las prácticas agrícolas sostenibles a través de la Iniciativa para una Agricultura Sostenible ([www.saiplatform.org](http://www.saiplatform.org)).

### **La pesca sostenible**

Los principales recursos pesqueros del mundo están en peligro. Según datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, el 48% de estos recursos se explotan al límite, el 16% se sobreexplotan y el 9% están agotados.

La Unilever es uno de los mayores compradores del mundo de pescado congelado para las marcas Igló, Birds Eye y Findus. Si no disponemos de un abastecimiento regular, no podemos mantener nuestro negocio de pescado, de manera que tenemos un claro interés comercial en la protección y la preservación de las poblaciones de peces. En 1996 nos comprometimos a comprar a partir de 2005 únicamente pescado procedente de fuentes sostenibles y, en colaboración con el Fondo Mundial para la Naturaleza, creamos el Consejo de Gestión Marina, por el que se establece un proceso de certificación de prácticas en defensa de la pesca sostenible.

### **Gestión de los recursos hídricos**

Las actividades de la Unilever están íntimamente ligadas al abastecimiento de agua apta para el consumo, ya sea para nuestras propias operaciones o para las de nuestros proveedores, o bien para los consumidores de nuestros productos. Las demandas concurrentes de agua – para la agricultura, la industria y el consumo humano – y la necesidad de mantener un medio ambiente saludable señalan la necesidad de que la sociedad adopte una estrategia más integrada sobre la ordenación de los recursos hídricos.

Con objeto de gestionar con mayor eficacia nuestros muchos proyectos de recursos hídricos, hemos elaborado un conjunto de principios con la ayuda del Forum for the Future, organización del Reino Unido a favor de la sostenibilidad. En nuestros Principios sobre los recursos hídricos sostenibles y la ordenación integrada de las cuencas de captación (Sustainable Water and Integrated Catchment Management o SWIM) se combina un planteamiento estructurado del conocimiento de las

necesidades de agua en una determinada cuenca de captación con un marco para gestionar proyectos de coparticipación.

### **Sociedad**

Nos hemos comprometido a hacer una contribución positiva a la sociedad a través de las marcas que producimos y vendemos, de nuestras operaciones y relaciones comerciales, de nuestros aportes voluntarios a la comunidad y de nuestro compromiso más general con la sociedad.

La Unilever es una organización descentralizada, de manera que seguimos la política de no imponer a nuestros ejecutivos los programas sociales globales, sino que los facultamos para que decidan qué conviene más a sus actividades comerciales y a las sociedades locales.

Esta forma de proceder se basa en los valores consignados en nuestro Objeto Social y en las normas de ética empresarial enunciadas en nuestro Código de Principios Comerciales.

### **La política en la práctica**

Nuestra política se hace realidad cuando se aplica en los países, según muestran los dos ejemplos siguientes.

#### **VIH/SIDA en África**

Un aspecto esencial de nuestros principios comerciales es la prestación constante de servicios de salud de alta calidad a los trabajadores. Ahora bien, las necesidades varían de un país a otro. En el África subsahariana se estima que uno de cada diez habitantes tiene el VIH/SIDA. Como actualmente no existe una cura para el SIDA, las empresas de Unilever de África han adoptado un planteamiento común a través de programas que se relacionan con la educación sobre la prevención y el tipo más apropiado de tratamiento y cuidado para los que padecen esa enfermedad.

El asesoramiento y la ayuda prestados a los empleados se han ampliado a sus familias y comunidades a través de programas conjuntos con colaboradores locales. Por ejemplo, como miembro principal del Kenya HIV/AIDS Business Council, la Unilever está colaborando estrechamente con el Gobierno, las ONG locales y otras 100 empresas para detener la propagación del VIH/SIDA en el lugar de trabajo y la comunidad. En Sudáfrica, los empleados de la Unilever, la Unilever Foundation y la Durban Children's Society brindan asistencia a un hogar familiar comunitario para niños afectados por el SIDA.

#### **Empresarios de Indonesia**

En Indonesia el 90% de las empresas son pequeñas o medianas y generan más de la mitad de los ingresos del país. Constituyen un importante agente de crecimiento de la economía local, por lo que el Gobierno de Indonesia está muy interesado en encontrar medios que estimulen a más empresarios a iniciar nuevos negocios.

La Unilever Indonesia trabaja con más de 2.000 proveedores y distribuidores pequeños y medianos y, consecuentemente, es el socio más indicado para colaborar con el Departamento de Comercio e Industria del país y otros grupos en la creación de nuevas empresas pequeñas.

Una serie de proyectos piloto iniciados en el año 2000 han resultado muy satisfactorios, no sólo para la economía, sino también para la Unilever Indonesia. Uno de los planes ha consistido en dar capacitación a jóvenes desempleados para convertirlos en empresarios dedicados a la venta de productos Unilever y otro ha servido para crear un nuevo canal de distribución que abastezca a las

tiendas pequeñas y quioscos de las zonas rurales. La Unilever Indonesia está estableciendo ahora un taller de desarrollo comercial donde se proporcionará capacitación y asesoramiento a los empresarios.

## **Presentación de informes a nivel mundial/desempeño local**

### *Medio ambiente*

Todas las empresas de la Unilever deben cumplir con las Normas Marco de la Unilever sobre higiene y seguridad laboral, medio ambiente y seguridad del consumidor. Nuestro sistema de ordenación del medio ambiente, cuyo alcance es mundial, ha sido concebido para lograr mejoras continuas y es compatible con las normas internacionales. Este sistema se refuerza con diversos cursos de formación ambiental.

Nuestro objetivo es conseguir para 2003 que todas nuestras principales instalaciones industriales sean certificadas con arreglo a la norma ISO 14001 para sistemas de ordenación ambiental. A fines de 2001 ya más de la cuarta parte de nuestras instalaciones habían recibido dicha certificación.

Contamos con un equipo de expertos que proporciona asistencia y asesoramiento especializados a nuestras plantas de todo el mundo sobre cuestiones muy variadas, desde las emisiones de las calderas hasta la eliminación de los residuos. Por ejemplo, han elaborado directrices sobre cómo evitar los envases innecesarios y promover el uso de material reciclado.

### **Ahorro de energía**

La reducción del consumo de energía ahorra dinero y reduce las emisiones. En todo el mundo tenemos proyectos en marcha para mejorar nuestra eficiencia energética.

En los Estados Unidos, la división de la Unilever a cargo de los productos para el hogar y el cuidado personal redujo en 2001 el consumo de energía en las oficinas y fábricas en más de un 10%, a pesar de que la producción aumentó un 25%. Dichos ahorros se debieron principalmente a una única hoja de cálculo en que se listaban los gastos de energía de cada ubicación junto con los ahorros proyectados para el año en curso. "Esto desató una sana competencia entre las plantas. Todo el mundo quería ser ecologista", según dijo Jim Pease, el Director de Energía y Medio Ambiente.

En todo el mundo ejecutamos proyectos para mejorar nuestra eficiencia energética. Más del 90% de la energía utilizada en las fábricas de Tea Estates India, una empresa de la Unilever en la India meridional, procede de fuentes renovables, principalmente de madera ecológica. La empresa también ha invertido en dos molinos de viento para abastecerse de electricidad.

### **Ahorro de agua**

El agua limpia es esencial para nuestra empresa. Es necesaria para regar los cultivos. Nuestras fábricas la necesitan para elaborar nuestros productos y nuestros clientes para usar nuestros productos. Nos esforzamos particularmente por reducir el consumo de agua en nuestras fábricas de todo el mundo. En la fábrica procesadora de tomate de Goiania, en el Brasil central, el agua se emplea para transportar la fruta fresca a la fábrica, donde se lava y procesa. El agua se recicla en la fábrica o, si contiene pulpa de tomate, se reutiliza en el riego. La pulpa ha resultado ser un abono eficaz.

En Francia, nuestra fábrica de mostaza Amora Maille ha reducido hasta en un 40% su consumo de agua. Ese ahorro se ha conseguido mediante la combinación de nuevo equipo con la capacitación del personal, lo que ha mejorado los métodos de trabajo.

## *Sociedad*

La Unilever tiene una larga tradición de ser una empresa socialmente responsable, aunque hace poco tiempo que hemos comenzado a desarrollar nuestro propio procedimiento para informar sobre nuestro desempeño social. Nos proponemos gestionar nuestras responsabilidades sociales con el mismo profesionalismo que cualquier otro aspecto de nuestras actividades comerciales.

Nuestro procedimiento ha consistido en realizar investigaciones para enterarnos de qué es lo que están haciendo nuestras empresas de todo el mundo para contribuir a la sociedad – nuestra "huella social" – con el fin de determinar qué podemos medir y qué podemos mejorar.

Se han definido algunas medidas de desempeño y algunos objetivos, que ya se han utilizado en todo el mundo, como la higiene y la seguridad. Sin embargo, no todas las repercusiones sociales se pueden medir en todos los países, o bien porque es difícil hacerlo de manera coherente o bien porque las leyes locales o la ausencia de disposiciones pertinentes nos impiden hacerlo.

En 2002 realizamos un estudio piloto en 11 países, que representaban en conjunto más de la tercera parte de las ventas de la Unilever en el mundo. De esta forma se determinaron varios indicadores valiosos del desempeño que nos están ayudando a decidir con un criterio realista y práctico qué es lo que se puede medir a escala mundial.

Nuestra medida de desempeño mundial es la riqueza que creamos cuando agregamos valor a las materias primas que compramos en el mundo mediante su conversión en artículos de marca para nuestros mercados locales. Esta riqueza es compartida con las partes interesadas en nuestra empresa en forma de salarios, impuestos, dividendos e inversiones en la comunidad. Los empleados son el grupo más individualmente beneficiado, ya que reciben aproximadamente el 50% del valor que agregamos.

Nuestro estudio piloto demostró que un número creciente de empleados recibe formación fuera de su país. Esto no es sólo una inversión en el individuo y en el futuro de la Unilever, sino que también constituye una importante transmisión de competencias entre países.

Nos proponemos gestionar nuestras responsabilidades sociales con el mismo profesionalismo que gestionamos cualquier otro aspecto de nuestra empresa. Anualmente gastamos alrededor del 1% de nuestras utilidades antes de impuestos en iniciativas comunitarias. Esto ascendió a aproximadamente 57 millones de euros en 2001. Más de la mitad de esa suma se emplea en programas de salud y educación y la proporción de la inversión en la comunidad en las distintas regiones del mundo está, en términos generales, de acuerdo con el correspondiente volumen de negocios.



## The Co-operative Bank

**Jayne Beer**

*Directora a cargo de los Informes de Sostenibilidad y la Diversidad  
The Co-operative Bank*

### The Co-operative Bank

The Co-operative Bank tiene que remontarse hasta 1872 para dar con sus orígenes y la formación del Departamento de Préstamos y Depósitos de la Co-operative Wholesale Society (CWS). Cuatro años más tarde cambió su nombre a CWS Bank y, aunque durante sus primeros años sus depósitos y préstamos se relacionaron exclusivamente con las miles de cooperativas minoristas locales, no pasó mucho tiempo antes de que pasara a ser un banco para clientes particulares.

El Banco siguió creciendo y abrió sucursales en Newcastle, Londres y Glasgow. Después de la Primera Guerra Mundial se crearon las primeras suboficinas bancarias en las tiendas Co-op y se abrieron nuevas sucursales en ubicaciones principales. En 1972 el Banco, que entonces se llamaba The Co-operative Bank, ya tenía 32 sucursales en el país. En 1975 el Banco fue el primero en casi 40 años en ingresar en el Committee of London Clearing Banks y desde entonces ha crecido muy rápidamente.

El Banco, además de ocuparse de más de 3 millones de cuentas de clientes, presta servicios a las autoridades locales, a muchas empresas y, en particular, al cooperativismo minorista. En el banco trabajan 4.200 personas, el 70% de las cuales vive en el noroeste de Inglaterra.

La posición en el mercado que el Banco ha elegido es la de ser "un banco moderno que desarrolla sus actividades de manera ética". Su proposición respecto a sus clientes es: "The Co-operative Bank permite que los clientes ejerzan mayor control sobre su dinero, para que lo utilicen en su propio beneficio o en el de otros".

En 1997 el Banco celebró su 125º aniversario con el lanzamiento de su Plan de Coparticipación y fue la primera empresa del Reino Unido en presentar un informe social "con inclusión de todos las deficiencias", en cuya preparación intervinieron los siete Copartícipes interesados en las actividades del Banco.

En la actualidad The Co-operative Bank es el único banco comercial del Reino Unido que publica su orientación ética, en la que claramente dice a sus clientes con quién sí y con quién no está dispuesto a hacer tratos. Desde la publicación de su posición ética en mayo de 1992, miles de personas preocupadas que no quieren que su dinero se utilice con fines no éticos han tenido la oportunidad de elegir un banco que no tratará con empresas y organizaciones poco éticas.

### El Plan de Coparticipación

#### *Evolución del Plan de Coparticipación*

El Plan de Coparticipación, que fue presentado en su totalidad en 1997, ha evolucionado a lo largo de 10 años. En ese tiempo, se han producido tres novedades fundamentales:

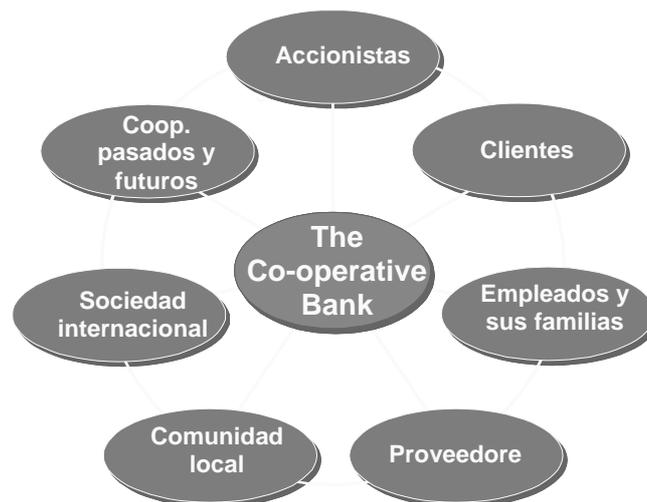
**La Declaración de Nuestra Misión:** Se publicó en 1988 con el propósito de exponer cómo los principios originales de cooperación podían servir de base a una empresa eficiente en el mundo actual.

El tema central era el principio de la inclusión – la creencia de que debemos tener en cuenta los intereses de todas las partes afectadas por nuestras actividades, y no solamente los de los accionistas.

**Nuestra Política Ética:** Anunciada en 1992 y elaborada en estrecha consulta con nuestros clientes, expresa con la mayor claridad posible con quién sí y con quién no se harán tratos. Algunos la han criticado, pero su éxito nunca podría haber sido tan grande si no hubiera reflejado verdaderamente las opiniones y los deseos de nuestros clientes. Además, para garantizar que evolucione a la par que los acontecimientos, consultamos regularmente a nuestros clientes e introducimos las revisiones pertinentes.

**La Declaración de Nuestra Misión Ecológica:** En nuestra Política Ética prometimos invertir el dinero de nuestros clientes en empresas que evitaran dañar reiteradamente el medio ambiente. Ahora bien, en 1996 llegamos mucho más lejos: enunciamos en cuatro normas nuestro criterio sobre las condiciones mínimas para una sociedad ecológicamente sostenible. De esta forma quisimos delimitar los ámbitos de la actividad empresarial que no cumpliera con esas condiciones a fin de elaborar un plan de acción que redujera la dependencia económica de esas actividades. Las consideraciones ecológicas que constituyen la Declaración de Nuestra Misión son básicamente realidades no negociables. Por lo tanto, no se prevé que esta Declaración vaya a ser objeto de constante revisión.

En 1997, con la introducción del Plan de Coparticipación, el Banco combinó las anteriores cuestiones. Se definieron siete grupos interesados o Copartícipes:



Parecía evidente que en nuestro paso siguiente nos comprometeríamos a proporcionar beneficios a todos nuestros Copartícipes de un manera socialmente responsable y ecológicamente sostenible. Más aún, tendríamos que reconocer nuestra interdependencia: al igual que nuestros Copartícipes dependían de nosotros, nosotros dependíamos de ellos para nuestro éxito continuado y debíamos dirigir nuestro negocio en consecuencia.

Tal vez en teoría esto sea sencillo, pero en la práctica presenta problemas enormes, el mayor de los cuales es el equilibrio. En muchos casos, se trata simplemente de definir las obligaciones concretas respecto de algún Copartícipe y hallar la forma de cumplirlas. Ahora bien, de cuando en cuando nos encontramos ante un conflicto de intereses cuando al darle a uno le quitamos a otro.

Por ejemplo, en 1996 cerramos y reubicamos varias sucursales que atendían a clientes particulares. Esto se justificaba porque algunas de ellas se utilizaban poco. Todos los clientes seguían teniendo acceso telefónico a los servicios bancarios y más recientemente han podido realizar transacciones ordinarias en las oficinas de correos de toda Inglaterra y Gales. Sin embargo, nuestras

investigaciones indicaron que cierto número de clientes se sentían preocupados de que el cierre tuviera un efecto negativo en sus centros urbanos y comunidades.

En resumen, este caso, al igual que muchos otros parecidos, demuestra que no se puede complacer siempre a todos los Copartícipes. La aceptación de este hecho y la consecución del mejor equilibrio posible son para nosotros los aspectos más cruciales del proceso de lograr que nuestro Plan de Coparticipación funcione en la práctica.

También, por supuesto, lo anterior explica por qué necesitamos una Auditoría de la Coparticipación. Si pudiéramos ocuparnos aisladamente de cada uno de nuestros Copartícipes, sería fácil determinar si hemos estado o no atendiendo a sus intereses. Sin embargo, como la relación con cada Copartícipe afecta todos los demás, tenemos que tratar de estimar con la mayor exactitud posible hasta qué punto estamos cumpliendo con nuestras responsabilidades.

### *Auditoría de la Coparticipación – siete grupos, tres esferas de evaluación*

¿Qué procedimiento seguimos para realizar nuestra primera Auditoría de la Coparticipación? En primer lugar, establecimos un Equipo de Desarrollo de la Coparticipación cuya función era evaluar detalladamente el desempeño del Banco en relación con cada grupo de Copartícipes. Para esto fue necesario que investigáramos cuáles eran las esferas prioritarias para cada Copartícipe. ¿Qué aspiraban a conseguir de su relación con el Banco y qué valor tenía lo que el Banco les aportaba (valor según la definición del Copartícipe, no del Banco)? Además, ¿ese valor se aportaba de una forma socialmente responsable y ecológicamente sostenible?

A continuación se indican tres esferas de evaluación

**Aportación de valor:** Sólo si aporta un valor verdadero a cada uno de sus Copartícipes el Banco podrá garantizar su viabilidad durante otro siglo y cuarto de funcionamiento. Por lo tanto, hemos determinado las cuestiones que más importan a cada Copartícipe y hemos medido en consecuencia nuestro desempeño. Por ejemplo, sobre la base de nuestras investigaciones relativas a las esferas prioritarias de clientes, empleados y proveedores, evaluamos nuestro desempeño en función de los siguientes aspectos:

<i>Clientes</i>	<i>Empleados</i>	<i>Proveedores</i>
Servicio	Sueldos	Prontitud en el pago
Relaciones	Oportunidades de ascenso	Buenas relaciones
Valores	Relaciones	Trato justo
	Seguridad en el empleo	Comunicaciones eficaces
	Valores éticos	

**Responsabilidad social:** Nuestros clientes y otros Copartícipes nos han señalado en repetidas ocasiones que el valor debe aportarse de una manera socialmente responsable. A esos efectos, hemos evaluado en qué medida hemos tratado con ética a cada Copartícipe.

La Política Ética de The Co-operative Bank fue adoptada en 1992 y posteriormente fue revisada en 1994, 1998 y 2001. Esas revisiones se hicieron después de importantes procesos de consulta: en el más reciente se invitó a más de 2 millones de clientes a que opinaran a través de un cuestionario enviado por correo, de encuestas realizadas por las sucursales o del sitio del Banco en la Web. El porcentaje de respuestas obtenidas en 2001/2002 fue tres veces mayor que en 1998 y correspondió a un total de más de 60.000 respuestas.

En pocas palabras, la Política Ética determina con quién debe el Banco hacer tratos. La primera encuesta dio un enorme respaldo a esta política. Además, entre el 13% y el 24% de nuestros clientes siente que las razones éticas influyen en ellos a la hora de abrir una cuenta. De hecho, esto significa que un total de hasta 30 millones de libras esterlinas de nuestras utilidades antes de impuestos puede atribuirse a la clientela éticamente motivada.

**Sostenibilidad ecológica:** El mundo en que nosotros y nuestros Copartícipes vivimos dispone de una capacidad limitada para atender a nuestras necesidades. El planeta tiene una capacidad finita y no negociable para crear recursos y absorber residuos. El reconocimiento de este hecho y su incorporación en la estrategia comercial es vital para el éxito a largo plazo.

El Banco definió qué actividades comerciales eran sostenibles o no lo eran. La Declaración de la Misión Ecológica, que tuvo su base en The Natural Step, fue adoptada en 1996. A continuación se proporcionan algunos ejemplos del desempeño ecológico reciente de la empresa:

- Las emisiones de dióxido de carbono se redujeron un 90% (con respecto a 1997, por cuenta de cliente), actualmente se reciclan las dos terceras partes de los residuos y el consumo de agua ha disminuido en un 42% (con respecto a 1998, por cuenta de cliente).
- La superficie no fabricada de los terrenos del Banco, dotada de gran biodiversidad gracias a las iniciativas del Banco, es 90 veces mayor que la superficie ocupada.
- La Dependencia de Ecología ha ayudado en sus necesidades bancarias a 200 empresas de carácter ecológico y social.

## **Información sobre la Coparticipación**

A principios de 1997 publicamos un informe titulado "Strength in Numbers" en que se explicaba quiénes eran los Copartícipes del Banco y por qué considerábamos que eran importantes para nuestro éxito. En 1998 publicamos nuestro primer informe completo sobre la Coparticipación y hemos publicado el sexto en mayo del año en curso. Estimamos que solamente un proceso continuo, en que junto con nuestros Copartícipes definamos nuestras responsabilidades, evaluemos nuestro desempeño y adoptemos nuevos objetivos, nos permitirá mantener nuestra fuerza y nuestra posición como el único banco británico verdaderamente "cooperativista".

El Banco decidió que, al igual que los resultados financieros tenían que ser comprobados por auditores, la gama mucho más amplia y compleja de información contenida en su Informe sobre la Coparticipación requería verificación externa. Tras tomar la decisión de que, para atender a las exigencias de la Coparticipación no había otra alternativa que hacer una evaluación del Banco, "con inclusión de las deficiencias", hasta donde nos ha sido posible hemos utilizado datos que han sido independientemente verificados por una tercera parte fidedigna.

El Banco también prepara versiones resumidas especiales del Informe con un agregado que contiene la declaración sobre el cliente y un resumen del personal.

Premios otorgados a The Co-operative Bank por la calidad de sus informes:

---

2002	2003
Premio del Reino Unido a los informes de sostenibilidad, premio general compartido	Premio del Reino Unido a los informes de sostenibilidad
Premio de la Reina a las empresas en favor del desarrollo social	Premio Europeo a los informes de sostenibilidad
Premio Especial de los Jueces a la Conciencia Empresarial	Premio del Reino Unido a los mejores lugares de trabajo

---

## Desempeño de The Co-operative Bank

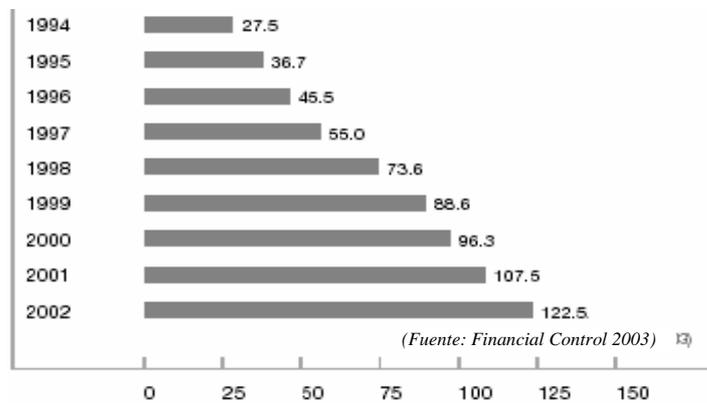
### Finanzas

Desde que se instituyó en 1996 el Plan de Coparticipación, la rentabilidad ha aumentado a más del doble y el número de clientes ha crecido en más de un 30%.

Desde que se instituyó en 1992 la Política Ética, la rentabilidad ha aumentado de 17,8 millones de libras esterlinas a 122,5 millones de libras esterlinas, o sea, que se ha sextuplicado.

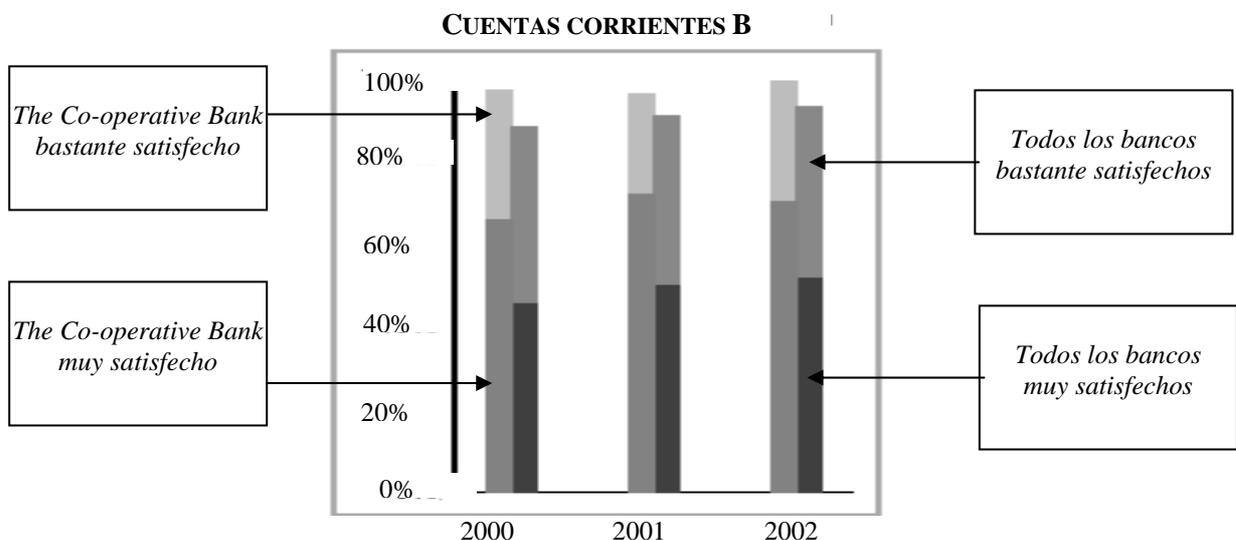
El Análisis de Valor Ético y Ecológico para 2002 indica que hasta el 24% de las utilidades antes de impuestos, esto es, 30 millones de libras esterlinas, son atribuibles a las iniciativas éticas y ecológicas.

UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS (millones de libras esterlinas)



### Satisfacción de los clientes

El Banco encarga sus propias investigaciones sobre la satisfacción de los clientes. El Banco complementa además estas investigaciones con datos de la MORI Financial Services Research, que hace comparaciones transversales del desempeño en el sector de los servicios financieros. Las investigaciones encargadas por el Banco muestran que la satisfacción aumentó al 77% ("excelente" o "buena").



Los datos de la MORI apuntan a niveles muy altos de satisfacción, en los que el 98% de los que respondieron dijeron estar muy satisfechos o bastante satisfechos. The Co-operative Bank tiene un buen desempeño en comparación con otros bancos.

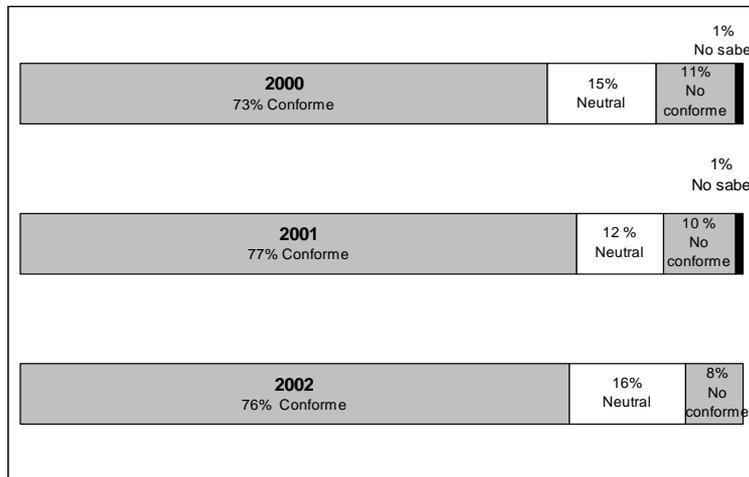
*Satisfacción del personal*

Tal vez parezca demasiado bueno para ser cierto: aumento de las utilidades, niveles elevados de satisfacción de la clientela y haber sido designado como uno de los mejores lugares de trabajo del Reino Unido en cada uno de los últimos tres años. Ahora bien, los informes proporcionan una relación abierta y franca de nuestro desempeño y algunos de los resultados son un tanto incómodos de leer. Por ejemplo, si bien la mayoría de los empleados siguen satisfechos con su seguridad en el empleo, sólo la tercera parte está contenta con sus oportunidades de adelanto profesional.

La mayor parte del personal está satisfecha con la seguridad en el empleo...

**SEGURIDAD EN EL EMPLEO**

*"Creo que el Banco hace todo lo posible por mantener la seguridad en el empleo"*

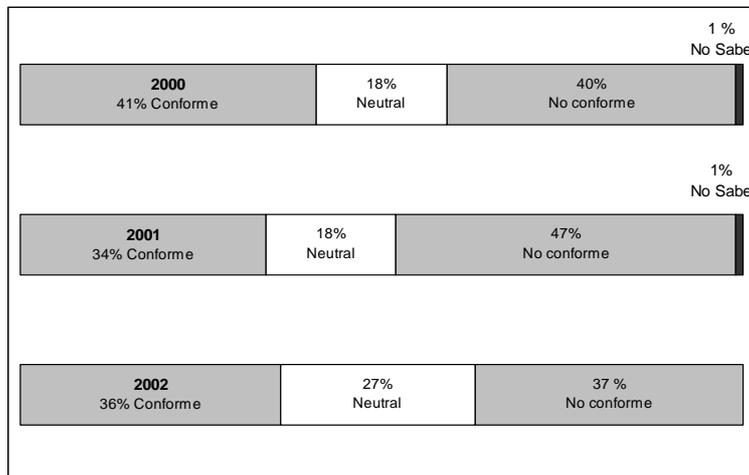


(Fuente: ETS Staff Survey 2002)

...pero son menos los empleados satisfechos con las oportunidades de adelanto profesional.

**OPORTUNIDADES DE ASCENSO**

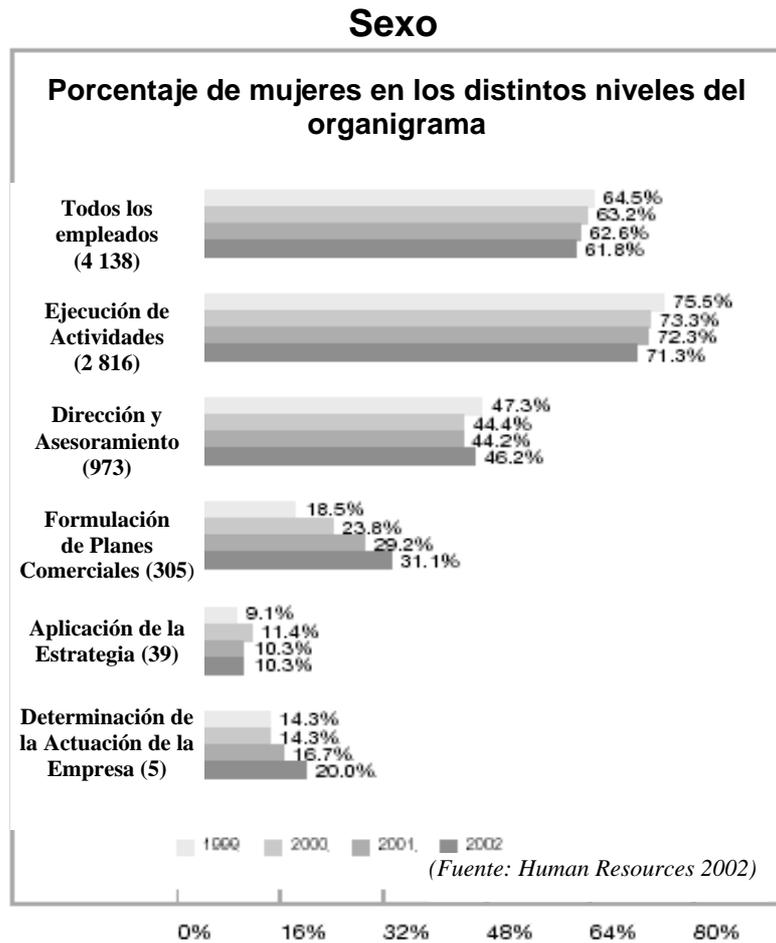
*"Tengo acceso a oportunidades suficientes de adelanto profesional"*



(Fuente: ETS Staff Survey 2002)

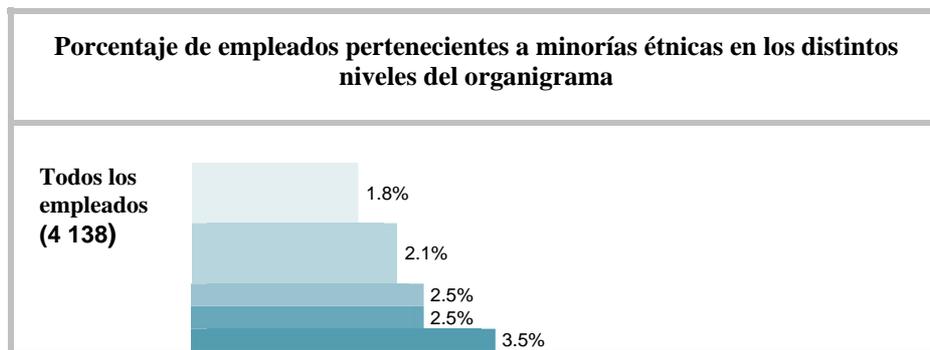
Los Informes de Coparticipación también contienen ejemplos de desempeño insatisfactorio. El mejor ejemplo a este respecto se relaciona con la diversidad.

El adelanto profesional de la mujer se registra en todos los niveles del organigrama...



...pero el número de empleados pertenecientes a minorías étnicas sigue siendo bajo.

### Presencia de minorías étnicas



Nuestro desempeño es bueno en lo que respecta a la contratación de mujeres y a su progreso en el banco, pero no sucede lo mismo con la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas. El porcentaje de empleados pertenecientes a minorías étnicas es muy inferior a la media correspondiente a la fuerza de trabajo del Reino Unido (6,8%).

Los aspectos comprendidos en la responsabilidad social evolucionan a medida que ciertas cuestiones adquieren mayor significación en la sociedad – por ejemplo, a diario los medios de información hablan del "equilibrio entre la vida laboral y la vida personal", de la cultura de horarios de trabajo prolongados que predomina en el Reino Unido o de los niveles ascendentes del estrés. La tercera parte de nuestro personal se siente agobiado por la presión. Para tratar de resolver este problema hemos puesto en marcha una "política de bienestar" y estamos estudiando las políticas sobre el "equilibrio entre la vida laboral y la vida personal" a fin de evaluar su eficacia para hacer frente al estrés.