

“UN ANALISIS DE LOS REPORTES DE SUSTENTABILIDAD ORGANIZACIONALES PRESENTADOS EN LA ARGENTINA”

Tema al cual pertenece: La Administración y los paradigmas emergentes.

**IX Congreso Internacional de Administración “Talento, Imaginación y
Valores” La gestión y las personas en tiempos difíciles**

XVI Congreso de Administración del MERCOSUR (CONAMERCO)

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 9 al 11 de septiembre de 2009

Autores:

Mter. Miguel Blázquez

Lic. María Florencia Peretti

CP. Leonardo Alejandro Sedevich Fons

Lic. Mónica Buraschi

CP. y Lic. Alfredo Mondino

INDICE DE CONTENIDOS

1. Introducción

2. Marco Teórico

2-1) Concepto de Sustentabilidad Organizacional

2-2) Gestión de la Sustentabilidad Organizacional

2-3) Comunicación de la Gestión de la Sustentabilidad

2-4) Los reportes de sustentabilidad en Argentina

3. Información sobre la investigación

3-1) Selección de la muestra

3-2) Instrumento de relevamiento

4. Principales hallazgos

5. Conclusiones

6. Bibliografía

7. Anexo

8. Resumen

1. Introducción

En el mundo de los negocios se escucha cada vez más hablar de la responsabilidad social empresarial (RSE) y de la sustentabilidad organizacional. Muchos aportes se han hecho desde la teoría sobre estas temáticas pero es poco lo que se ve transferido a la gestión diaria de las empresas, especialmente si hablamos de las organizaciones locales⁽¹⁾.

"Las empresas de hoy en día se enfrentan a una crisis de confianza por parte de la sociedad que las pone en tela de juicio permanentemente y les exige que rindan cuentas por su actuación económica, ambiental y social. Existe una tendencia por parte de las comunidades a exigir un comportamiento ético en todas las acciones que toman las empresas. También se hace imprescindible responder a las demandas de *hard data*: indicadores objetivos, sostenibles, globales y verificables por terceros"⁽²⁾. Es por ello que el concepto de sustentabilidad organizacional y, particularmente su gestión y comunicación, adquiere actualidad y relevancia. En nuestro país, esta realidad tiene algunas características específicas, y es lo que ha motivado a nuestro equipo de investigación a llevar adelante un proyecto cuyo objetivo es justamente identificar dichas características, con sus fortalezas y debilidades, para tratar de proponer pautas de adecuación a las necesidades de nuestras empresas.

En este trabajo expondremos algunas conclusiones a las que arribamos con relación a la comunicación de la gestión sustentable por parte de las empresas locales. Para ello se hace necesario, en primer lugar, precisar algunos conceptos relacionados con la sustentabilidad organizacional, resaltando la importancia de la comunicación de las acciones realizadas en este sentido por las organizaciones. A continuación desarrollaremos brevemente una descripción del planteo del tema de investigación propuesto y del método utilizado. Posteriormente, se resumen los principales hallazgos de la investigación realizada sobre una muestra de empresas locales que elaboran informes de sustentabilidad, para la cual se relevaron los reportes publicados por las mismas y otra información secundaria complementaria. Por último, se desarrollan algunas conclusiones preliminares tendientes a identificar las fortalezas y debilidades de los reportes de sustentabilidad generados por las empresas locales.

2) Marco Teórico

2-1) Concepto de Sustentabilidad Organizacional

¹ A los fines de este trabajo definimos como empresas u organizaciones **locales** a todas aquéllas que desarrollan sus actividades dentro del territorio argentino, ya sean de capitales nacionales o extranjeros y se trate de casas matrices o filiales.

² Peretti, M. F. "Sustainable management in the Argentinean companies: concepts and degree of implementation", (2007).

El concepto de sustentabilidad comenzó a utilizarse en la década del '80 en la expresión universalmente aceptada de “desarrollo sustentable”, refiriéndose al camino a seguir por los países en desarrollo para alcanzar niveles mayores de bienestar económico, teniendo en cuenta los efectos de este proceso sobre el ambiente y la sociedad. Este concepto ha marcado un cambio de paradigma, que implica poner en plano de igualdad tres dimensiones: crecimiento económico, equidad social y conservación del ambiente. En otras palabras, el desarrollo sustentable tiene como objetivo cubrir las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de futuras generaciones de cubrir las suyas.

A medida que la economía se globaliza, se generan nuevas oportunidades a través de los negocios para mejorar la calidad de vida de la población. No obstante, estas oportunidades están acompañadas por riesgos. Las estadísticas demuestran que se están logrando muchas mejoras en la calidad de vida de las personas, pero a costa de perjudicar el medioambiente y de empeorar la calidad de vida de otras tantas personas. Las organizaciones deben encontrar formas de operar, de manera de cambiar el impacto de sus operaciones, productos, servicios y actividades sobre el medioambiente, la gente, y las economías.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una forma de auto regulación incorporada a la gestión del negocio, que considera los aspectos sociales y ambientales. Dicha auto regulación implica la adhesión a leyes locales, acuerdos y tratados globales y normas internacionales, con el objetivo de satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas.

Los conceptos de RSE y sustentabilidad, así como los de gestión de la triple bottom line (TBL) están muy relacionados y muchas veces se utilizan como sinónimos. En términos generales, el concepto de sustentabilidad es más amplio que el de RSE (que no reconoce abiertamente la preocupación por la rentabilidad) ya que involucra e integra todos los aspectos de la TBL: people (personas), planet (planeta), profit (beneficio económico). La triple bottom line “enfoca a la organización no sólo desde el valor económico que agrega, sino también desde el valor social y ambiental que agrega – y destruye... desde esta concepción el concepto se utiliza como marco de referencia para medir y reportar la performance de la empresa a partir de parámetros económicos, sociales y ambientales”⁽³⁾.

De los conceptos expuestos preferimos utilizar el de sustentabilidad organizacional, por considerarlo el más holístico y representativo de la orientación de nuestra investigación.

2-2) Gestión de la Sustentabilidad Organizacional

Es el conjunto de actividades coordinadas que realiza una organización para dirigir las acciones relacionadas a la sustentabilidad. Implica el desarrollo de un ciclo con las siguientes etapas:

³ Elkington, J. “Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business” (1999)

- Definición de objetivos para las diferentes perspectivas
- Planificación de las acciones para alcanzar los objetivos de las distintas perspectivas
- Realización de las actividades planificadas
- Control del cumplimiento de objetivos planteados.

Luego, este ciclo se repite, comenzando con la re-definición de los objetivos, en función al control anterior.

Para gestionar la sustentabilidad, existen diversos elementos a considerar:

- Leyes locales de cada país, referidas a aspectos sociales y ambientales.
- Tratados y pactos internacionales que contienen lineamientos sobre estos tópicos.
- Normas o guías internacionales, que establecen lineamientos para la Gestión de la Sustentabilidad Organizacional. Entre ellas, existen:
 - § Normas específicas sobre alguno de los temas considerados, tales como lo grupos de normas de Gestión Ambiental (ISO 14000), de Gestión de Salud y Seguridad Laboral (OHSAS 18000), de Social Accountability (SA8000), etc.
 - § Normas generales sobre gestión de RSE, entre las cuales se destacan la norma AA1000APS y el borrador de la norma ISO 26000.

Entre estos elementos, las normas internacionales generales son el más representativo de la gestión integral de la sustentabilidad. Dichas normas suelen ser abarcativas de los otros elementos a considerar (leyes locales, pactos internacionales), pero por otro lado tienden a ser mucho más generales y de cumplimiento voluntario, justamente porque pretenden ser lo suficientemente flexibles como para adaptarse a diferentes realidades locales.

A continuación se incluye una breve descripción de estas normas generales sobre gestión de RSE:

Norma AA1000APS (Accounting Principles Standard): Es un marco que apunta a que las empresas puedan identificar, entender, priorizar y responder a sus desafíos sobre sustentabilidad.

Incluye y promueve los siguientes principios:

- Inclusividad: Establece pautas para garantizar la participación de las partes interesadas en el desarrollo de la gestión de sustentabilidad
- Relevancia: Establece pautas para determinar la importancia para la empresa y sus partes interesadas de los asuntos relacionados con la sustentabilidad
- Capacidad de respuesta: Establece pautas para asegurar la respuesta de la empresa para con sus partes interesadas.

Dichos principios están relacionados: el principio de inclusividad es el punto de partida para determinar la relevancia (porque este último consiste en asignar relevancia a temas, de entre todos los considerados por la inclusividad), y el de relevancia es el punto de partida para el de capacidad de respuesta (porque este último se refiere al desempeño con relación a los temas relevantes)

Borrador Norma 26000 (Guía sobre Responsabilidad Social): Este borrador tiene como objetivo principal asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RSE. La norma ISO 26000 está actualmente en proceso de elaboración y discusión. El nombre de la misma será: “Guía sobre Responsabilidad Social – ISO 26000” y pretende posicionarse como un instrumento de carácter voluntario, que establecerá pautas relacionadas a todos los aspectos considerados por la Responsabilidad Social, tales como: gobierno organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas de negocios justas, consumidores, inclusión y desarrollo de la comunidad.

Dentro de su texto, incluye guías sobre:

- Conceptos y definiciones sobre RSE
- Definición de los principios de RSE
- Detalle de los temas fundamentales sobre RSE
- Metodología para implementar la RSE en la organización

2-3) Comunicación de la Gestión de la Sustentabilidad

La urgencia y magnitud de los riesgos y amenazas a la sustentabilidad colectiva, exige a las organizaciones transparencia en sus impactos económicos, sociales y ambientales, ante los diversos grupos de interés⁽⁴⁾.

La comunicación de la gestión a las partes interesadas es uno de los aspectos fundamentales de los principios de la sustentabilidad. Se trata de una rendición de cuentas que debe ser integral, para todos los grupos de interés, incluyendo todas las perspectivas de la gestión relacionadas a la TBL.

Las normas internacionales generales, tales como las descritas AA1000APS o el Borrador de ISO 26000, incluyen conceptos relacionados con la comunicación de la RSE. No obstante, los lineamientos específicos para la emisión de reportes de sustentabilidad utilizados por la mayor parte de las organizaciones son aquellos sugeridos por el GRI (Global Reporting Initiative).

⁴ Los **grupos de interés** o **stakeholders** son los individuos o grupos que reciben en forma directa o indirecta los beneficios o sostienen los costos derivados de la acción de la empresa. Esto incluye a los accionistas, directores, empleados, clientes y usuarios, la población que forma parte del entorno, proveedores y subcontratistas, entidades financieras, estado, entidades reguladoras. Debido al amplio uso de este término en la teoría administrativa contemporánea, el mismo se utilizará indistintamente en inglés o en español.

El GRI ha elaborado un estándar internacional de reportes para el uso voluntario por parte de organizaciones con el fin de rendir cuentas sobre las dimensiones económicas, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. La rendición de cuentas ó *accountability* al conjunto de los grupos de interés es uno de los requerimientos de la gestión sustentable más difíciles de cumplir por parte de las empresas.

El GRI provee un marco para reportes de sustentabilidad de las organizaciones para que puedan comunicar su gestión de RSE. Dicho marco prevé: una guía general para el reporte de sustentabilidad que incluye ciertos principios en los que debe basarse el reporte y los contenidos del mismo, dentro de los cuales se incluyen los indicadores de desempeño y otros documentos complementarios a esta guía, tales como los Protocolos de indicadores, la Guía de niveles de aplicación y las Guías por sectores económicos.

Los reportes de sustentabilidad permiten la medición, divulgación y contabilización para las partes interesadas internas y externas del desempeño de la organización hacia la meta de desarrollo sustentable. Los mismos deben incluir las contribuciones positivas y negativas hacia dicha meta.

Los propósitos del reporte son puntualmente:

- Evaluar la performance de sustentabilidad de la organización con respecto a leyes, normas, códigos e iniciativas voluntarias.
- Demostrar cómo la organización influencia y es influenciada por las expectativas del desarrollo sustentable
- Comparar el desempeño en el tiempo de una organización, o compararlo con otras organizaciones.

A continuación presentamos un resumen del contenido que debe tener el reporte de sustentabilidad según los lineamientos del GRI:

Información sobre la organización: Debe incluir información sobre:

- Estrategia y análisis (Discurso de los directivos declarando la importancia de la sustentabilidad, y describiendo impactos clave, riesgos y oportunidades)
- Perfil organizacional (Nombre de la organización, marcas y productos que provee, estructura operacional, ubicación geográfica, forma legal, mercados que provee, tamaño de la empresa, etc.)
- Parámetros del reporte (Período del reporte, periodicidad con que se emite, fecha reporte anterior, límites del reporte, etc.)
- Gobierno y compromisos (Estructura de gobierno de la empresa, composición del cuerpo de gobierno máximo, etc.)

Información sobre la actuación en diferentes perspectivas: Debe incluirse información sobre el enfoque gerencial y los indicadores sobre diversas perspectivas, y dentro de cada una de ellas, diferentes aspectos:

- Perspectiva económica:
 - Aspecto desempeño económico (Valor económico generado, riesgos y oportunidades financieras, asistencias económicas recibidas, etc.)
 - Aspecto presencia en el mercado (Influencia económica en el mercado local)
 - Aspecto impactos económicos indirectos
- Perspectiva ambiental:
 - Aspecto materiales (consumo de materiales)
 - Aspecto energía (consumo de energía)
 - Aspecto agua (consumo de agua)
 - Aspecto biodiversidad (tierras utilizadas y el impacto en las mismas)
 - Aspecto emisión de efluentes y desperdicios (emisión de gases, sustancias, líquidos, sólidos, etc.)
 - Aspectos productos y servicios (impacto de los productos en el ambiente)
 - Aspecto cumplimiento legales (sanciones por no cumplimiento de leyes)
 - Aspecto transporte (impacto ambiental del transporte de productos y/o materiales)
 - Aspecto global (medidas tomadas para protección ambiental)
- Perspectiva social: Incluye sub perspectivas:
 - Ø Trabajo decente y prácticas laborales:
 - Aspecto Empleo (tipo de empleo, rotación)
 - Aspecto relaciones laborales / gerencia (cobertura por convenios colectivos)
 - Aspecto salud y seguridad ocupacional
 - Aspecto entrenamiento y educación (capacitación)
 - Aspecto diversidad e igualdad de oportunidades (composición de la fuerza laboral y condiciones)
 - Ø Derechos humanos:
 - Aspecto inversión (en prevención de violaciones de derechos humanos)
 - Aspecto No discriminación
 - Aspecto Libertad de asociación y acuerdos colectivos
 - Aspecto trabajo de menores
 - Aspecto trabajo forzado

- Aspecto prácticas de seguridad (relacionadas con derechos humanos)
- Aspecto de derechos indígenas

Ø Sociedad:

- Aspecto comunidad (programas y prácticas que impactan en la comunidad)
- Aspecto corrupción
- Aspecto política pública (participación en política pública)
- Aspecto comportamiento anti competitivo
- Aspecto cumplimiento (de las legislaciones correspondientes)

Ø Responsabilidad del producto:

- Aspecto salud y seguridad del cliente
- Aspecto etiquetado de productos y servicio
- Aspecto de comunicaciones en mercadeo o publicidad
- Aspecto privacidad del cliente
- Aspecto cumplimiento (de las legislaciones correspondientes)

Los lineamientos establecidos en la guía general GRI intentan ser aplicables para todo tipo de organizaciones (cualquier tamaño, sector o ubicación geográfica), por lo cual son poco específicos. Algunos indicadores son sólo mencionados y de manera no muy concreta, por lo que es necesario recurrir a las guías complementarias (Protocolos de indicadores), que también forman parte del marco GRI, para determinar con más precisión los contenidos exigidos.

Los protocolos de indicadores para cada perspectiva proporcionan información útil específica sobre cada indicador referido en la guía general. Para cada indicador, incluye:

- La importancia e intención del mismo
- La información que se requiere y la metodología para obtenerla.
- Aclaración de definiciones específicas
- La documentación a la que se debería recurrir para obtener la información solicitada
- Normas o documentos de referencia.

Cabe destacar que existen diversos niveles de aplicación de la guía GRI: A, B, o C. La calificación depende de la medida en que la empresa ha respetado los lineamientos. En la Guía de Niveles de aplicación (documento que forma parte del marco GRI) se detallan cuáles son los requisitos que deben ser cumplimentados para acceder a cada nivel. La declaración del nivel de aplicación debe ser manifestada por la misma empresa al momento de emitir el reporte.

Además, las empresas emisoras pueden solicitar a un ente externo que acredite el nivel de aplicación que ellos han declarado (certificación de que el

nivel declarado es correcto, porque cumple los requisitos que exige la guía de niveles de aplicación). En este caso, al nivel declarado, se agrega un signo + (plus). Por lo tanto, los niveles posibles pasan a ser 6 (A, A+, B, B+, C, C+). Por otra parte, se establece la posibilidad de obtención de una certificación externa que indique el grado de credibilidad de sus reportes. Esta certificación consiste en que un ente externo acreditado emita opinión sobre la veracidad y razonabilidad del mismo luego de realizar una evaluación del proceso de confección y la correspondiente documentación respaldatoria. Esta certificación no juzga la actuación de la empresa en los aspectos relacionados con la RSE, sino que acredita que el contenido concuerde con la realidad. Existe la norma AA1000AS (Assurance standard), que es utilizada por los entes certificadores, para emitir el dictamen sobre el contenido de los reportes.

Las guías por sectores económicos constituyen otro elemento importante del marco GRI a ser considerado para realizar los reportes, debido a que en ellos se incluyen valiosas aclaraciones de aplicación para cada sector económico en particular. De todas maneras, por el momento sólo son complementos de la guía general (que es de mayor jerarquía). Además no existen guías vigentes para todos los sectores, y de las existentes, muchas están en etapa de borrador.

2-4) Los reportes de sustentabilidad en Argentina

De un estudio anterior ⁽⁵⁾ surge que las empresas argentinas, en especial las PyMEs, aún se encuentran en una etapa de reconocimiento de las temáticas de RSE y de sustentabilidad. Son varios los factores que ocasionan esto: la falta de interés por parte de los empresarios, la falta de conocimiento y profundización de estas temáticas, la escasez de tratamiento de estos temas en los programas académicos y, por sobre todo, la dificultad para operacionalizar la sustentabilidad en la gestión diaria.

Pero en la otra vereda se puede reconocer el esfuerzo de algunas organizaciones por adherir a los principios de la RSE y la sustentabilidad. Si bien muchas de estas empresas se encuentran en una etapa previa a la incorporación integral de estos conceptos y realizan acciones aisladas que tienen más que ver con la filantropía que con la adhesión a todos y cada uno de los aspectos de la *triple bottom line*, otras tienen un alcance mucho más abarcador e incluso cumplen con los requisitos de rendición de cuentas. Entre las necesidades que tienen estas últimas, se encuentra justamente la de poder mensurar todas sus áreas de desempeño (financiero y no financiero) y elaborar informes como los reportes de sustentabilidad para dar a conocer los resultados de dichos esfuerzos.

Es así que algunas empresas locales, especialmente aquellas que son filiales de grandes grupos internacionales, están comenzando a gestionar actividades relacionadas con la sustentabilidad, y por lo tanto, a emitir reportes que rinden

⁵ Peretti, M. F "Sustainable management in the Argentinean companies: concepts and degree of implementation" (2007)

cuentas sobre dicha gestión. Para realizar dichos reportes, se cuenta con las referencias internacionales, siendo la más importante los lineamientos del GRI. Como ya se ha mencionado, estas normativas internacionales para la comunicación de la gestión de RSE son bastante generales, debido a que intentan ser aplicables a todo tipo de organización en cualquier lugar del planeta.

Por otra parte, en los diferentes países, tanto la gestión como la comunicación de la sustentabilidad están sujetas a la realidad local, como las regulaciones existentes (leyes laborales, leyes ambientales, resoluciones técnicas contables), tipos de industrias prevalecientes en la economía doméstica (alimenticia, metalúrgica, servicios, agropecuaria, petrolera), características de las empresas (tamaño, forma societaria, ubicación geográfica, formas de gerenciamiento).

Lo antedicho significa que, tanto la gestión de la sustentabilidad como la comunicación de la misma en las empresas locales, adquieran ciertas características particulares. Precisamente, la comunicación de la gestión sustentable en las empresas locales es lo que analizaremos en el siguiente apartado a partir de los resultados de un relevamiento que nuestro equipo de investigación realizó sobre una muestra de empresas locales en el año 2008.

3. Información sobre la investigación

Según la Encuesta de RSE en Argentina “la publicación periódica de un reporte o balance social alcanza a un tercio de las principales empresas del país, y si consideramos la aplicación de estándares reconocidos para la elaboración de dichos documentos, la cantidad se reduce aún más”⁽⁶⁾.

Como se expresó anteriormente, existen múltiples factores que dificultan la adopción de prácticas sustentables en la gestión diaria de las empresas locales. De todos ellos nos interesa, a los fines de esta investigación, centrarnos en aquellos relacionados con la medición y gestión de variables que no son tradicionalmente mensurables y su posterior reporte. Si bien existen guías, como las elaboradas por el GRI, destinadas a brindar soporte a las organizaciones que emprendan el desafío e incluso varias empresas locales se ajustan a las mismas, consideramos que es necesario profundizar sobre estos casos de aplicación y elaborar conclusiones sobre su adecuación al contexto y a las distintas particularidades de nuestras empresas.

De esta manera, la situación problemática que se nos plantea tiene que ver con la siguiente pregunta: ¿En qué medida las guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad existentes, que han sido concebidas con un alcance global, se adecuan a las realidades de las empresas de nuestro país?

La respuesta implicará reconocer primero el nivel de aplicación de estos estándares por parte de aquellas empresas que publiquen información sobre su

⁶ Berger et al “Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial en Argentina” (2005)

gestión sustentable y luego analizar el cumplimiento de las normas y la validez de las mediciones presentadas en función de las necesidades de los *stakeholders* locales.

Para comenzar a resolver esta cuestión, realizamos un relevamiento de los reportes de sustentabilidad elaborados por empresas locales con el fin de comparar dichos reportes con el modelo propuesto por las guías del GRI, de modo de verificar si éstas son un referente cierto para nuestras empresas y cotejar el grado de adaptación de las mismas a la realidad de los negocios locales. A continuación se describe la metodología empleada para la selección de la muestra y el instrumento utilizado.

3-1) Selección de la muestra

Para realizar este estudio tomamos como universo de análisis aquellas organizaciones que publican reportes de sustentabilidad dirigidos a sus *stakeholders*, ya sea por internet o en publicaciones impresas y que operan en la Argentina, aún cuando sean filiales de empresas extranjeras.

Como una primera forma de aproximación a la información se utilizaron las bases de datos del Global Reporting Initiative, que concentra todas aquellas empresas que elaboran informes de sustentabilidad siguiendo los lineamientos de sus propias guías para elaborar memorias. Además se consultaron las bases de datos de otros organismos que promueven la responsabilidad social empresaria y la sustentabilidad en la argentina: IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria) y CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sustentable).

Teniendo en cuenta la complejidad del análisis a realizar en cada caso, se estableció un número limitado de diez empresas en función de la cantidad y calidad de información suministrada por cada una, por lo que se constituyó una muestra no representativa.

En el caso de los informes analizados correspondientes a filiales locales de empresas extranjeras, se accedió a los reportes que elaboran estas empresas en sus casas matrices para comparar y evaluar sus alcances y consistencias.

También se accedió a información periodística de empresas eventualmente cuestionadas por alguno de los aspectos de su gestión y se cotejó dicha información con lo reportado desde la misma empresa.

A continuación se presenta el listado de empresas sobre el que se realizó el relevamiento y el período informado por los reportes analizados:

1. Adecco – Año 2006
2. Grupo Arcor - Año 2007
3. Dupont Argentina – Año 2005
4. Grupo Los Grobo SA – Período 2006/07
5. Minera Alumbrera - Año 2007
6. Cementos Minetti (grupo Holcim) – Año 2006

7. Grupo Sancor – Período 2005/06
8. Banco Santander Río – Año 2006
9. Shell Argentina – Año 2006
10. Telefónica Argentina – Año 2006

3-2) Instrumento de relevamiento

El instrumento utilizado para relevar los informes de sustentabilidad se confeccionó a modo de cuadro comparativo sobre una planilla de cálculo.

Allí se elaboró un listado de todos los puntos contemplados por las guías del GRI para la elaboración de informes y en las columnas subsiguientes se completó la información que publicó cada una de las empresas relevadas sobre dicho punto.

A continuación se presenta el listado de los capítulos que se contemplaron en el instrumento elaborado:

0- Información general del reporte

1- Estrategia y análisis

2- Perfil organizacional

3- Parámetros del reporte

4- Gobierno y compromisos

5- Enfoque gerencial e indicadores de desempeño.

El detalle del instrumento utilizado se puede ver en el apartado 7. Anexo

4. Principales hallazgos

Del análisis exhaustivo de cada uno de los reportes relevados y su posterior comparación, surgieron una serie de hallazgos que se resumen a continuación:

1. Las normas a que se ajustan los reportes varían: algunas empresas informan de acuerdo a las normas GRI, otras de acuerdo a los principios del Pacto Global y otras mencionan que responden a ambas iniciativas y presentan un mix de indicadores tratando de seguirlas simultáneamente. Todo esto dificulta bastante la tarea a la hora de su comparación.
2. Existen distintas formas de presentar la información de los reportes, no habiendo reglas y normas estándares en cuanto su presentación: algunos son bastante completos como el reporte del Grupo los Grobo y otros presentan importantes falencias respecto a la cantidad de información presentada, como los reportes de Adecco y de Dupont Argentina.
3. Si bien los lineamientos GRI no exigen seguir un orden predeterminado en la presentación de la información, son muy pocos los reportes que

siguen el orden propuesto por estas guías lo que también dificulta bastante la interpretación y la comparación entre reportes de distintas empresas, como también dificulta establecer el nivel de aplicación de los lineamientos propuestos.

4. Aquellas empresas que siguen al GRI presentan diversos niveles de aplicación de la guía: A, B, C (La calificación depende de la medida en que la empresa ha respetado los lineamientos). Además, si bien la declaración del nivel de aplicación debe ser manifestada por la misma empresa al momento de emitir el reporte, sólo dos empresas lo declaran: el Grupo Los Grobo S.A. y Telefónica Argentina
5. Aún no existe, en la mayoría de los casos, una continuidad en el tiempo en la presentación de reportes de sustentabilidad. Es así que algunas empresas recién han presentado su primer reporte hasta la fecha de relevamiento (tal es el caso de Sancor y Adecco) mientras que la mayoría se encuentra presentando la segunda o tercera versión. Aún cuando Banco Santander lleva la quinta edición y Shell la décima, estos casos corresponden a empresas cuyas primeras experiencias se generaron en sus casas matrices. Evidentemente la calidad conseguida en el nivel de aplicación de la guía y en la presentación de los reportes está directamente relacionada con la experiencia adquirida a partir de las presentaciones anteriores. Un caso a destacar es el de Grupo Los Grobo quienes, a pesar de que analizamos la segunda versión del reporte han demostrado alcanzar un alto nivel de aplicación de la guía del GRI.
6. La mayoría de los reportes relevados contienen información adicional a la exigida por los lineamientos. En general dicha información se presenta con el fin de transmitir algunos mensajes puntuales a determinados grupos de interés. Algunos ejemplos de la información presentada son: características de sus productos y servicios, estadísticas de satisfacción de los clientes, defensa ante demandas públicas (aquí se destacan Minera Alumbra y Shell como empresas que han sido objeto de demandas sociales de público conocimiento y en cuyos reportes se esbozan algunas defensas a acusaciones puntuales), información publicitaria de los productos y/o servicios o de los beneficios que realiza la empresa o descargos ante cuestiones políticas (aquí también Shell deslinda algunas responsabilidades hacia sus accionistas justificando pérdidas en las condiciones de mercado impuestas desde el poder central).
7. Cada uno de los reportes presta distinto interés a las diferentes dimensiones, en función al sector económico al que pertenece la empresa que lo presenta. Así por ejemplo, Minera Alumbra, Grupo los Grobo, Shell y Minetti, enfatizan la dimensión ambiental, Adecco y Dupont, la dimensión de recursos humanos, y Sancor la dimensión de recursos humanos y la económica. Hay reportes donde las dimensiones informadas tienen muy pocos indicadores (Dupont y Adecco) o incluso deben deducirse de otras informaciones debido a que no aparecen explícitamente.
8. Casi todos los reportes analizados prestan una atención a los aspectos que destacan la participación social activa y tangible de la organización, podríamos decir casi desproporcionada con relación a las demás

perspectivas, resaltando la utilización de fondos en donaciones y aportes a la educación. Esto se destaca en especial en los reportes de aquellas empresas que tienen fundaciones paralelas. Un claro ejemplo de esto se da en el reporte de Arcor.

A partir de los hallazgos enumerados, se puede hacer una serie de afirmaciones que en cierto modo confirman algunas de las hipótesis de nuestro trabajo de investigación.

Por empezar, podemos afirmar que las empresas locales intentan respetar los lineamientos GRI que son aplicables a su organización en particular, pero no siguen una enumeración exhaustiva de indicadores. En general, no se mencionan (con valor cero) aquellos indicadores sugeridos por el GRI y que no son aplicables al caso, sino que se omiten, lo que conspira contra la obtención de un nivel alto de aplicación (A, B, C) de los lineamientos GRI, el cual depende de cantidad de indicadores respetados. Una explicación sería que en algunos aspectos la guía define indicadores sobre variables que la sociedad argentina no considera prioritarias y por lo tanto no existe todavía un reclamo social generalizado hacia el sector privado en esos puntos. Por ejemplo, en el aspecto de los derechos humanos y de la corrupción la guía define los siguientes indicadores principales:

HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión (hechas por la organización) significativos que incluye cláusulas de derechos humanos o que han experimentado averiguaciones de derechos humanos.

HR2 Porcentaje de proveedores y subcontratistas importantes que han experimentado averiguaciones de derechos humanos.

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocios analizadas por riesgos asociados a la corrupción.

SO3 Porcentaje de empleados entrenados en políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

El común de las empresas argentinas no realiza acciones en estas temáticas, y menos aún puede asignar un valor a indicadores definidos de manera tan específica.

Por otra parte, se ha observado que las empresas prestan dispar interés a las distintas perspectivas (económica, social o ambiental) en función al sector económico al que pertenecen. Es de suponer que esto es una característica común a nivel internacional y seguramente una de las causas por las cuales el GRI está generando lineamientos específicos para cada sector económico. Es muy notorio, por ejemplo, el énfasis puesto en la perspectiva ambiental por aquellas empresas relacionadas a rubros de alto impacto ecológico, tal es el caso de Shell y Minera Alumbrera, cuyos informes centran gran parte de la atención en informar sobre estos aspectos. Otras, como Adecco y Arcor, ponen mayor énfasis en la dimensión social, lo que podría explicarse en su propia naturaleza como empresas de servicios (en el caso de Adecco) o por su

amplia experiencia en gestionar estos aspectos a través de sus fundaciones (como en el caso de Arcor).

También es oportuno destacar que la mayoría de los indicadores incluidos en los reportes relevados corresponden a aspectos que tienen legislación específica en la materia, por lo que su gestión y control es una exigencia para las empresas y las mismas se encuentran obligadas a tomarlos en cuenta, lo que facilitaría su inclusión en el reporte de sustentabilidad. Ejemplo de ellos son:

- Fuerza de trabajo total por tipo de empleo, contrato de empleo, y región (Perspectiva social; trabajo decente y prácticas laborales)
- Consumo de energía directo de fuentes de energía primaria (Perspectiva ambiental)
- Materiales utilizados por peso o por volumen (Perspectiva ambiental)

5. Conclusiones

A partir del análisis realizado sobre las empresas relevadas, podemos comenzar a esbozar algunas respuestas acerca del problema de investigación planteado tendiente a reconocer el nivel de adecuación de las guías internacionales para elaborar reportes de sustentabilidad a las empresas locales.

Como ya se ha mencionado, la guía GRI general es bastante amplia en cuanto a los temas que abarca y los indicadores requeridos no son demasiado específicos, debido a que intenta adaptarse a las distintas industrias de las diferentes zonas geográficas. Por este motivo, aunque al parecer las empresas locales pueden utilizarla para confeccionar sus reportes, las mismas sólo atenderán a los fragmentos relevantes para cada caso. Para cada empresa en particular seguramente existirán varios requisitos que no son aplicables.

No obstante, la guía general podría ser complementada por las guías específicas por sectores, una vez que estén emitidas y publicadas para todos los sectores económicos por parte del GRI.

De todas maneras, varios de los reportes de sustentabilidad analizados corresponden a organizaciones que son filiales de grandes grupos económicos internacionales, por lo cual se trata de empresas de cierta magnitud. Es de suponer, que el grado de adecuación de estas guías para Pymes nacionales puede ser aún menor, o bien requerir otras especificaciones adicionales. Además, es probable que aquellas empresas analizadas que son filiales de grupos internacionales, posean sistemas de gestión y control alineados a los de sus casas matrices, lo cual les genera una capacidad superior de respuesta a las necesidades de información; por lo que comparativamente podríamos esperar que el acatamiento de los lineamientos GRI por parte de las Pymes locales, sea aún más limitado.

Por otra parte, existen ciertas coincidencias entre los reportes de la mayoría de las empresas en informar algunos indicadores de distintas perspectivas, y que no estarían relacionados al rubro de la empresa, sino por ejemplo a:

- La factibilidad de disposición de la información: se refiere a que son indicadores que normalmente las empresas los tienen a disposición, aún sin gestionar la sustentabilidad, por lo cual su cálculo no genera esfuerzo adicional. Entre otras explicaciones está la que dimos anteriormente al mencionar que muchos de estos aspectos han sido puntualmente legislados y de aplicación obligatoria en nuestro país. Algunos ejemplos serían:
 - Valor económico directo generado y distribuido (Perspectiva económica)
 - Fuerza de trabajo total por tipo de empleo, contrato de empleo, y región (Perspectiva social; trabajo decente y prácticas laborales)
 - Consumo de energía directo de fuentes de energía primaria (Perspectiva ambiental)
 - Materiales utilizados por peso o por volumen (Perspectiva ambiental)
- La conveniencia de publicación de la información: se refiere a información que la empresa quiere que sea publicada, por algún motivo en particular. Por este motivo, aprovechando que se mencionan en los lineamientos del GRI, se incluyen en el reporte. Los motivos pueden ser innumerables, pero generalmente se asocian a cuestiones de imagen o defensa ante acusaciones puntuales. Por ejemplo:
 - Naturaleza, alcance y efectividad de los programas y prácticas que evalúan y administran los impactos de las operaciones en las comunidades incluyendo entradas, operaciones y salidas. (Perspectiva social; sociedad)
 - Desarrollo e impacto de inversiones y servicios de infraestructura provistos por la organización que benefician a la comunidad. (Perspectiva económica)
 - Programas de educación, entrenamiento, orientación, prevención y control de riesgos; para asistir a los miembros de la fuerza de trabajo, a sus familiares y a miembros de la comunidad, con respecto a enfermedades serias. (Perspectiva social; trabajo decente y prácticas laborales)
 - Promedio de horas de entrenamiento por año, por empleado, por categoría de empleado. (Perspectiva social; trabajo decente y prácticas laborales)
 - Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluyendo resultados de encuestas de satisfacción del cliente (Perspectiva social; responsabilidad del producto)
 - Iniciativas para reducir la emisión de gas invernadero, y logros alcanzados por las mismas (Perspectiva ambiental)

Las demandas de los grupos de interés en materia de desarrollo sustentable son cada vez más intensas y, a esta realidad, las empresas han comenzado a responder tratando de adaptar sus modelos de gestión. Sin embargo, queda aún mucho camino por recorrer.

Se hace evidente que la gestión de la sustentabilidad es una necesidad impostergable para las empresas en las actuales condiciones, pero se debe reconocer que las empresas argentinas recién están empezando a comprender esta realidad y pareciera demasiado pretender además una rendición de cuentas sobre esta gestión a través de reportes estándares y completos.

Igualmente comprobamos que son muchas las organizaciones que han emprendido el desafío y están respondiendo al mismo de la mejor manera posible. Para ellas y para todas aquellas que aún se encuentran lejos de la meta, debemos tratar de allanarles el camino a través de la adecuación de los instrumentos existentes a sus realidades y a las necesidades específicas que el contexto les plantea.

Es en este sentido que orientamos nuestro trabajo de investigación para que, a partir de reconocer las fortalezas y las debilidades de los reportes de sustentabilidad elaborados por las empresas locales, podamos proponer mejoras y encontrar soluciones para colocar en igualdad de condiciones a la mayor cantidad posible de empresas que quieran emprender este nuevo recorrido hacia el logro de la sustentabilidad organizacional.

6. Bibliografía

- AccountAbility – AA1000APS – Accountability Principles Standard – 2008
- AccountAbility – AA1000AS – Assurance Standard - 2008
- Berger, G.; Reficco, E. y Hermelo, R. “Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial en Argentina – Año 2005. Informe final”. Udesa. Buenos Aires, julio de 2005.
- Blázquez, M. “El valor de la imagen y la rentabilidad en la gestión de la empresa”. Universidad Nacional de Córdoba, 2002.
- Blázquez, M y Peretti, M. F. “Sustentabilidad de la empresa: algunas pautas para su gestión”. Ponencia presentada en el XXIII Congreso Nacional De Docentes De Administración General. Universidad de Lomas de Zamora, Buenos Aires. 21 y 22 de junio de 2007.
- CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible). “Informes de Sostenibilidad. Sugerencias para su elaboración”. Documento n° 1, diciembre de 2005.
- Elkington, J. “Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21 st Century Business”, Capstone, UK 1999
- Elkington, J. “Governance and Sustainability” Corporate Governance, 2006, vol. 14, no. 6, pp. 522-529
- Etkin, J. Gestión de la complejidad en las organizaciones. Ed. Granica, Buenos Aires, 2005.

- GRI (Global Reporting Initiative) – Sustainability Reporting Guidelines – Version 3.0 – 2006.
- GRI (Global Reporting Initiative) – GRI Application Levels – Version 3.0 – 2006
- GRI (Global Reporting Initiative) – Indicator Protocols Set: EC – Version 3.0 – 2006
- GRI (Global Reporting Initiative) – Indicator Protocols Set: EN – Version 3.0 – 2006
- GRI (Global Reporting Initiative) – Indicator Protocols Set: HR – Version 3.0 – 2006
- GRI (Global Reporting Initiative) – Indicator Protocols Set: LA – Version 3.0 – 2006
- GRI (Global Reporting Initiative) – Indicator Protocols Set: PR – Version 3.0 – 2006
- GRI (Global Reporting Initiative) – Indicator Protocols Set: SO – Version 3.0 – 2006
- GRI (Global Reporting Initiative) – Sector Supplements – (Varios)
- ISO (International Organization for Standardization) – Preliminary Draft – 2006
- Kliksberg, B. "RSE, un imperativo ético y económico". Suplemento Económico, Diario Clarín. Buenos Aires, 24 de setiembre de 2006.
- Peretti, M. F. "Sustainable management in the Argentinean companies: concepts and degree of implementation" Special Issue: The Social Responsibility in Latin America. Social Responsibility Journal. Volume 3 – Number 1- March 2007 [ISSN 1747-1117]. De Monfort University. Leicester, UK.

Reportes de sustentabilidad:

- Adecco Argentina (2006).
- Cementos Minetti (2006)
- Grupo Arcor (2007)
- Grupo los Grobo S.A (2007)
- Dupont Argentina (2005)
- Minera Alumbrera (2007)
- Grupo Sancor (2005-2006)
- Santander Río (2006)
- Shell Argentina (2006)
- Telefónica Argentina (2006)

Fuentes de información virtual:

- Base de datos de Corporate Social Responsibility
<http://www.corporateregister.com/>
- CEADS: Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible
<http://www.ceads.org.ar/>
- CENARSECS: mapeo de promotores de RSE en la Argentina
<http://www.mapeo-rse.info/>

- IARSE Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria <http://www.iarse.org>
- GRI: Global Reporting Initiative <http://www.globalreporting.org>
- United Nations Global Compact <http://www.globalcompact.org/>
- WBCSD Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible: <http://www.wbcsd.org>

7. Anexo

El formato que se presenta a continuación corresponde al instrumento utilizado para realizar el relevamiento de los reportes de sustentabilidad de las empresas de la muestra. Para cada reporte se fueron completando los ítems correspondientes lo que permitió luego poder analizar y efectuar una comparación entre los mismos.

<i>0- Información general del informe</i>
<i>Período que abarca</i>
<i>Sucursal o Unidad de negocio</i>
<i>Cantidad de reportes anteriores</i>
<i>Antigüedad de la empresa</i>
<i>Antigüedad de la sucursal o UN</i>
<i>Tamaño de la empresa</i>
<i>Tamaño de la sucursal en Argentina</i>
<i>Cantidad de empleados de empresa</i>
<i>Cantidad de empleados de suc. O UN</i>
<i>País de origen de la empresa</i>
<i>Rubro de la empresa</i>
<i>Sigue lineamientos GRI?</i>
<i>Versión de GRI</i>
<i>Alcance GRI</i>
<i>Tiene certificado el alcance?</i>
<i>Organismo certificador del informe</i>
<i>Estructura del reporte</i>
<i>Estrategias principales de RSE</i>
<i>Objetivos para períodos siguientes (explícitamente)</i>
<i>1- Estrategia y análisis</i>

<u>1.1</u> Discurso de autoridades respecto RSE
<u>1.2</u> Riesgos y oportunidades RSE
2- Perfil organizacional
<u>2.1</u> Nombre de la organización.
<u>2.2</u> Marcas y productos que provee
<u>2.3</u> Estructura operacional (sucursales)
<u>2.4</u> Ubicación de la casa central.
<u>2.5</u> Cantidad de países en los que opera la organización
<u>2.6</u> Forma legal y naturaleza de los propietarios.
<u>2.7</u> Mercados a los que provee
<u>2.8</u> Tamaño de la organización
<u>2.9</u> Cambios respecto período anterior (tamaño, estructura)
<u>2.10</u> Premios recibidos durante el periodo que se reporta
3- Parámetros del reporte
<u>3.1</u> Período del reporte
<u>3.2</u> Fecha del reporte anterior
<u>3.3</u> Periodicidad del reporte
<u>3.4</u> Puntos de contacto para preguntas del reporte
<u>3.5</u> Proceso para definir el contenido del reporte
<u>3.6</u> Límites del reporte (países, sucursales)
<u>3.7</u> Aclaraciones sobre el alcance y límites del reporte.
<u>3.8</u> Bases en las cuales se apoyan los reportes
<u>3.9</u> Técnicas de medición y cálculo para los indicadores
<u>3.10</u> Efectos en el reporte de cambios respecto periodo anterior
<u>3.11</u> Cambios respecto a periodos anteriores en el alcance, límites, métodos de medición.
<u>3.12</u> Tabla identificando en el reporte (pag.) los puntos (según esta guía).
<u>3.13</u> Aseguramiento externo para el reporte.
4- Gobierno y compromisos
<u>4.1</u> Estructura de gobierno de la organización.
<u>4.2</u> Indicar si el cuerpo de gobierno máximo (dirección) es también un oficial ejecutivo (gerente)
<u>4.3</u> Composición del cuerpo de gobierno máximo
<u>4.4</u> Mecanismos de comunicación con las partes interesadas
<u>4.5</u> Relación entre las compensaciones de las autoridades y el desempeño de la empresa

4,6 Procesos para asegurar que se evitan los conflictos de interés.
4,7 Procesos para calificar a las autoridades por fijación de estrategias de RSE
4,8 Establecimiento de misión, códigos de conducta, y principios relacionados con RSE
4,9 Procedimientos de las autoridades para evaluar el desempeño sustentable
4,10 Procesos para evaluar del desempeño de las autoridades de la organización respecto RSE
4,11 Explicación de si la organización sigue el enfoque o principio precautorio.
4,12 Iniciativas económicas, ambientales y sociales externas, a las cuales la empresa adhiere.
4,13 Indicar membrecías en asociaciones (tales como asociaciones de industria)
4,14 Lista de partes interesadas de la organización
4,15 Bases y procedimientos para identificar las partes interesadas
4,16 Vías de contacto con las partes interesadas
4,17 Tópicos clave que han surgido a través de las comunicaciones con las partes interesadas
Otros: Relacionados con gestión de actividades de RSE
5- Enfoque gerencial e indicadores de desempeño.
5.1 Aspecto económico
EC0 Información cualitativa
Desempeño económico (EC1 al EC4)
EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos operativos, sueldos, donaciones, y otras inversiones en la comunidad, ganancias retenidas y pagos al gobierno (impuestos) y a los proveedores de capital (dividendos)
EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización, debidas al cambio climático
EC3: Cobertura de las obligaciones de beneficio definidas por la organización. (Se refiere a planes de retiro o jubilación para los empleados). (Según la ley laboral de país debe variar. Aquí, será la obligación de pagar las cargas sociales, por ejemplo)
EC4: Asistencia financiera significativa recibida desde el gobierno.
Presencia en el mercado (EC5 al EC7)
EC5: Salarios promedio de la empresa comparados con los mínimos exigidos en las áreas de operación de la empresa.
EC6: Políticas, prácticas y proporción de gastos en proveedores locales.
EC7: Procedimiento para reclutamiento de empleados locales y proporción de cargos jerárquicos contratados de la comunidad local.
Impactos económicos indirectos (EC8 y EC9)
EC8 Desarrollo e impacto de inversiones y servicios de infraestructura provistos por la organización que benefician a la comunidad. (Ej. Construcción de centros de salud, centros de deporte, etc.) (obras de infraestructura que benefician la comunidad)
EC9 Descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo los efectos de estos impactos. Los impactos indirectos económicos son aquellos que no se pueden medir en forma inmediata, pero que se producirán en el futuro. (Ej: Mejorar las habilidades profesionales de la población, mejorar la tecnología de la población, cambios)
Adicional: Cuota de mercado
5.2 Aspecto Ambiental
EN 0 Información cualitativa
Aspecto de materiales
EN1 Materiales utilizados por peso o por volumen

EN2 Porcentaje de materiales de entrada que son reciclados
Aspecto de energía
EN3 Consumo de energía directo de fuentes de energía primaria
EN4 Consumo de energía indirecto de fuentes de energía primaria
EN5 Energía ahorrada debido a conservación y a mejoras de eficiencia
EN6 Iniciativas para proveer productos y servicios eficientes en energía o basados en energía renovable; y resultados logrados en requerimientos de energía logrados por estas iniciativas.
EN7 Iniciativas para reducir el consumo de energía indirecta, y reducciones alcanzadas.
Aspecto de agua
EN8 Total de agua sacada de cada fuente
EN9 Fuentes de agua significativamente afectadas por el uso de agua.
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada o reutilizada
Aspecto de biodiversidad
EN11 Localización y tamaño de la tierra usada propia, alquilada, administrada; áreas protegidas, y áreas de alto valor de biodiversidad que no son protegidas.
EN12 Descripción de los impactos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad, sea en áreas protegidas como en aquellas de alto valor de biodiversidad que no son protegidas
EN13 Hábitats protegidos o restaurados
EN14 Estrategias, acciones corrientes y planes para el futuro para administrar los impactos en biodiversidad
EN15 Número de especies en extinción o protegidas en áreas de operación de la organización, indicando el grado de riesgo de las mismas.
Aspecto de emisión de efluentes y desperdicios
EN16 Total de emisión de gas invernadero (por peso) en forma directa o indirecta
EN17 Otras emisiones de gases invernadero relevantes
EN18 Iniciativas para reducir la emisión de gas invernadero, y logros alcanzados por las mismas
EN19 Emisión de sustancias que afectan la capa de ozono (por peso)
EN20 Otras emisiones de aire o gases significativas, por tipo y peso (ej. NOx, SOx)
EN21 Total de agua descargada por calidad y destino
EN22 Total de peso de desperdicio por tipo y método de eliminación
EN23 Número y volumen total de derrames significativos
EN24 Peso de desperdicio transportado o tratado, considerado peligroso; y peso de desperdicio enviado al extranjero
EN25 Identidad, tamaño, estatus de protección y valor de biodiversidad de cuerpos de agua (mares, ríos) y hábitats significativamente afectados por descargas de la organización.
Aspecto de productos y servicios
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios de la organización, y logro de estas iniciativas.
EN27 Porcentaje de productos vendidos cuyo envase es recuperado
Aspecto de cumplimientos legales
EN28 Valor monetario total y cantidad de sanciones por no cumplimiento de leyes y regulaciones ambientales
Aspecto de transporte
EN29 Impactos ambientales significativos de productos o materiales transportados en las operaciones de la organización.
Aspecto global
EN30 Gastos de protección ambiental totales y por clase.
5.3 Aspecto social
5.3.1 Trabajo decente y prácticas laborales
LA0 Información cualitativa

Aspecto Empleo
LA1 Fuerza de trabajo total por tipo de empleo, contrato de empleo, y región.
LA2 Rotación del personal (en números y en tasa) por edad, género y región.
LA3 Beneficios provistos a empleados full time, que no son provistos a empleados part time o temporarios.
Aspecto relaciones labor/gerencia
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos
LA5 Periodo de aviso mínimo para cambios operacionales significativos (y especificar si está estipulado en el convenio)
Aspecto salud y seguridad ocupacional
LA6 Porcentaje de la fuerza de trabajo total representada por grupos o comites formales de salud y seguridad ocupacional que ayudan a monitorear y aconsejar sobre programas de salud y seguridad ocupacional
LA7 Tasas de daños, enfermedades ocupacionales, días perdidos, ausentismo, y número total de accidentes de trabajo por región
LA8 Programas de educación, entrenamiento, orientación, prevención y control de riesgos; para asistir a los miembros de la fuerza de trabajo, a sus familiares y a miembros de la comunidad, con respecto a enfermedades serias.
LA9 Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
Aspecto entrenamiento y educación
LA10 Promedio de horas de entrenamiento por año, por empleado, por categoría de empleado.
LA11 Programas para el desarrollo de habilidades y aprendizaje para toda la vida que contribuye a la permanente empleabilidad de la fuerza de trabajo.
LA12 Porcentaje de empleados recibiendo regularmente revisiones de desarrollo de desempeño y carrera
Aspecto diversidad e igualdad de oportunidades
LA13 Composición de cuerpos de gobierno de empleados por categoría según género, edad, y otros indicadores de diversidad.
LA14 Ratios de salario básico de los empleados hombre con respecto a las empleadas mujer, por categoría.
5.3.2 Derechos humanos
RH0 Información cualitativa
Aspecto inversión
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión (hechas por la organización) significativos que incluye cláusulas de derechos humanos o que han experimentado averiguaciones de derechos humanos.
HR2 Porcentaje de proveedores y subcontratistas importantes que han experimentado averiguaciones de derechos humanos.
HR3 Total de horas de entrenamiento a empleados en políticas y procedimientos relacionados con aspectos de derechos humanos que son relevantes para operaciones, incluyendo el porcentaje de empleados entrenados.
Aspecto No discriminación
HR4 Número total de incidentes de discriminación y acciones tomadas ante su ocurrencia
Aspecto Libertad de asociación y acuerdos colectivos
HR5 Operaciones identificadas en las cuales el derecho de ejercer libertad de asociación y acuerdos colectivos puede tener un riesgo. Detalla las acciones tomadas para defender ése derecho.
Aspecto trabajo de menores
HR6 Operaciones identificadas por tener un riesgo significativo de involucrar trabajo de menores. Detallar las medidas tomadas para contribuir a la eliminación de trabajo de menores.

Aspecto trabajo forzado
HR7 Operaciones identificadas por tener un riesgo significativo de involucrar trabajos forzados. Detallar las medidas tomadas para contribuir a la eliminación de trabajos forzados.
Aspecto prácticas de seguridad
HR8 Porcentaje de personal de seguridad entrenado en políticas y aspectos relacionados con derechos humanos
Aspecto de derechos indígenas
HR9 Número total de incidentes ocurridos de violaciones de derechos indígenas, y medidas tomadas para solucionarlos.
5.3.3 Sociedad
SO0 Información cualitativa
Aspecto comunidad
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de los programas y prácticas que evalúan y administran los impactos de las operaciones en las comunidades incluyendo entradas, operaciones y salidas.
Aspecto corrupción
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocios analizadas por riesgos asociados a la corrupción.
SO3 Porcentaje de empleados entrenados en políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.
SO4 Acciones tomadas en respuestas a incidentes de corrupción.
Aspecto política pública
SO5 Posiciones en políticas públicas y participación en desarrollo de políticas públicas y presiones.
SO6 Valor total de contribuciones a partidos políticos e instituciones relacionadas por país
Aspecto comportamiento anti competitivo
SO7 Número total de acciones legales por comportamiento anti-competitivo y prácticas de monopolio
Aspecto cumplimiento
SO8 Valor total de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y regulaciones.
5.3.4 Responsabilidad del producto
PR0 Información cualitativa
Aspecto salud y seguridad del cliente
PR1 Etapas del ciclo de vida en las cuales los impactos de salud y seguridad de productos y servicios son evaluados para mejorar, y porcentaje de productos y servicios sometidos a estos procedimientos.
PR2 Número total de incidentes de incumplimiento con regulaciones y códigos voluntarios respecto de impactos en salud y seguridad de productos y servicios, por tipo de resultado
Aspecto etiquetado de productos y servicio
PR3 Tipo de información de producto o servicio requerida por procedimientos y porcentaje de productos y servicios sujetos a dichos requerimientos de información.
PR4 Número total de incidentes de incumplimiento con regulaciones y códigos voluntarios referidos a información y etiquetado de productos y servicios, por tipo de resultado.
PR5 Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluyendo resultados de encuestas de satisfacción del cliente
Aspecto de comunicaciones en mercadeo o publicidad
PR6 Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados a comunicaciones de mercadeo, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio.
PR7 Número total de incidentes de incumplimiento de regulaciones y códigos voluntarios respecto de comunicaciones de mercadeo, incluyendo publicidad, promociones y patrocinio, por tipo de resultados.
Aspecto privacidad del cliente

PR8 Número total de quejas respecto de violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.
Aspecto cumplimiento
PR9 Valor monetario de multas por incumplimiento con leyes y regulaciones referidas a la provisión y uso de productos y servicios.
Clientes
Productos y servicios
Proveedores (la guía GRI no exige varias cosas importantes con respecto a proveedores, como por ejemplo las políticas de compras para seleccionar proveedores RSE, o las compras transparentes y mas convenientes (que podría interesarles a los accionistas y justamente a los proveedores), o plazos de pago
Difusión que realiza la empresa sobre RSE
Presencia en los medios de difusión (imagen de la empresa)- Respuesta de la empresa en el reporte o fuera de él.
Comunicación con grupos de interés (Grupo en el que hace incapié.

8. Resumen

La organización es un sistema complejo pues operan múltiples lógicas y diversidad de fuerzas que no se conjugan en un todo armónico o estable y multiplicidad de objetivos inconsistentes, donde se mezclan factores de índole política, cultural, económica y social”⁽⁷⁾

Es por ello que la incipiente ciencia de la Administración, como menciona Kliksberg⁽⁸⁾, debe comenzar a desarrollar un marco teórico que permita adecuarse y responder a las particularidades y necesidades de su ambiente específico.

Además, se suele omitir el análisis de la sustentabilidad ya que “...muchos de los estudios de la Administración han ido detrás de aquellas organizaciones que más brillan en una determinada circunstancia, pero han omitido analizar a las que más perduran y al ambiente en el que se han desarrollado.”⁽⁹⁾

Entendemos que este proyecto se inscribe en la necesidad de reconocer los conceptos desde la diferencias y desde las similitudes para así poder inducir los aspectos que merecen mayor atención en función de la idiosincrasia de nuestra realidad; ya sea para la pequeñas y medianas empresas como también para las grandes corporaciones, las que deben reconocer que operan en contextos y culturas diferentes.

Se debe tener en cuenta que la sustentabilidad asume una importancia singular, ya que no se trata de la gestión interna y tangible de una empresa, sino que es la sociedad la que en definitiva debe legitimarla para poder

⁷ Etkin, J. “Gestión de la complejidad en las organizaciones” (2005)

⁸ Kliksberg, B. “RSE, un imperativo ético y económico”. Suplemento Económico, Diario Clarín. Buenos Aires, 24 de setiembre de 2006.

⁹ Blazquez “El valor de la imagen y la rentabilidad en la gestión de la empresa” (2002)

calificarla de sustentable. Es justamente la sociedad quien, desde sus particularidades, valores y cultura firma el contrato social que les permite a las organizaciones seguir operando en el mercado.

Es en este sentido que orientamos nuestro trabajo de investigación para que, a partir de reconocer las fortalezas y las debilidades de los reportes de sustentabilidad elaborados por las empresas locales, podamos proponer mejoras y encontrar soluciones para colocar en igualdad de condiciones a la mayor cantidad posible de empresas que quieran emprender este nuevo recorrido hacia el logro de la sustentabilidad organizacional.