

Responsabilidad Social Empresaria: Análisis de las Memorias en Argentina¹

Joaquín Bengua

Yamila A. Clerici

Departamento: Contabilidad

Universidad Nacional de Río Cuarto, Córdoba, Argentina.

joaquinb48@hotmail.com

yamilaaylenclerici@hotmail.com

RESUMEN DEL ARTICULO

El presente trabajo refiere a un estudio desarrollado en el marco de una beca de ayudantía de investigación en la Universidad Nacional de Río Cuarto (UNRC), sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El objetivo central del estudio es analizar el grado de adopción de las pautas del Global Reporting Initiative (GRI) en la presentación de la información de Sostenibilidad por parte de las entidades radicadas en Argentina. Para ello se recurre al análisis documental de las Memorias de Sostenibilidad de las empresas de Telecomunicaciones, Minerías-Petroleras, Eléctricas y Bancarias presentadas en el año 2008 correspondientes al periodo 2007.

En los años presentes, se busca compatibilizar los objetivos económicos de las empresas con el cuidado medioambiental, el intercambio con los empleados, el fortalecimiento empresarial, la comunicación con la sociedad, entre otros aspectos que hacen a la Responsabilidad de la empresa, dando lugar así al concepto de RSE. En este marco, resulta interesante analizar lo sucedido en Argentina, para determinar que han llevado a cabo las empresas para cumplir con este compromiso voluntario con el fin de mejorar las generaciones presente y futuras por medio del desarrollo de las mismas, mejorando aspectos de ellas y comunicándolo a través de las Memorias de Sostenibilidad. De allí que se espera con este trabajo aportar elementos que permitan conocer las acciones llevadas a cabo por las empresas anteriormente mencionadas para llevar a cabo la RSE.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial. Memorias de Sostenibilidad. Comunicación a los grupos de interés, indicadores de desempeño, Guía G3.

ARTICLE SUMMARY

This work was developed within the framework of a research scholarship at National University of Río Cuarto (UNRC). It's about corporate social responsibility (SCR) Social Company Responsibility. The central objective of the study is to analyze the degree of adoption of guidelines on the submission of information of sustainability by entities in Argentina based in Global Reporting Initiative (GRI). For this we refer to sustainability annual reports documental analysis from different enterprises such as telecommunication, mining, petrol electricity and banking presented in 2008 (from year 2007).

Nowadays, companies intend to adapt the economic objectives to environmental care, interchange with employees, communication with society and business building, among other aspects related to the company responsibility introducing and making the concept of SCR come meaningful. In this context, it is interesting to analyze what has happened in Argentina, to think over what companies have done to fulfill this voluntary commitment for present and future generations through their development, improving their aspects and communicating them over the sustainability reporting. It is expected to contribute and reveal performed actions by the aforementioned companies to carry out the S.E.R.

Key words: Social company responsibility. Memories of sustainability. Communication interest groups indicators of performance, guide G3.

¹ El presente trabajo se encuentra dentro de una Beca de investigación dirigida por los profesores Andrea Bernardi y Cristián Miazzo, otorgada por la Facultad de Ciencias Económicas, la cual se enmarca en el Proyecto de Investigación denominado "Responsabilidad Corporativa, Transparencia Informativa y Auditoría Social" llevado adelante por un equipo dirigido por la profesora Alicia Bilbao.

1. INTRODUCCIÓN



En la actualidad, las empresas son conscientes de que pueden contribuir al desarrollo sostenible, orientando sus operaciones a fin de favorecer su crecimiento económico y aumentar su competitividad, al tiempo que garantizar la protección del medio ambiente y fomentar la Responsabilidad.

Esta Responsabilidad Social de las Organizaciones es un tema de debate actual y ha dado origen a múltiples concepciones y enfoques desde diversas disciplinas que se han interesado por el tema, fomentándose la investigación de la misma en el ámbito universitario por medio de becas de investigación.

El presente trabajo se realiza en el marco de la Ayudantía de Investigación *“Análisis de la adopción de las pautas del global Reporting Initiative y de AccountAbility para la presentación y verificación externa de las memorias de sostenibilidad de las empresas de la rama de telecomunicaciones, explotación minera-petrolera, bancaria y eléctrica”* en la Universidad Nacional de Río Cuarto (UNRC) e integra el proyecto *“Responsabilidad Corporativa y Auditoría Social: estado del arte en Argentina”*, presentado ante la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNRC

2. DESARROLLO

Para comenzar con el tema de Responsabilidad, según lo expresa Bernardo Kliksberg, es necesario comprender que, la palabra “social” es una característica de las relaciones humanas, y refiere a la configuración específica de prácticas orientadas a promover la satisfacción de cierto tipo de necesidades de los miembros de una comunidad, procurando su cohesión, sobre la base del principio de solidaridad.

En sus comienzos, hablar de lo “social” se asemejaba a la preocupación del empresario o dueño de la actividad productiva por los pobres, es decir, tratado como temas de caridad, *filantropía* o limosna. A partir de los años ochenta comienza a perfilarse el concepto *“inversión social”*, caracterizado por una visión en la que las acciones de las empresas en materia social no deben ser asistencialistas, sino que deben promover el desarrollo de las comunidades en un sentido amplio y no contentarse con la mera satisfacción de necesidades

Frente a esto, se nos podría plantear el interrogante sobre las diferencias entre filantropía y la RSC. Con respecto a la primera se materializa en donaciones no planificadas ya sean en efectivo, en especie, en apoyo a diversas actividades declaradas por la empresa de interés general, como pueden ser: las actividades educativas, culturales, de caridad, etcétera. Con respecto al segundo concepto, significa un cambio de características prácticamente revolucionarias, ya que implica pensar en un entorno previamente proyectado, basado en el cómo hacer para optimizar el “impacto” de los recursos y donaciones que normalmente se aportan a la sociedad y su entorno, va más allá de una simple donación, es un compromiso de mediano y largo plazo que se caracteriza por el diseño y ejecución de proyectos ambientales y comunitarios, por ejemplo.

GLOBALIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA.

A comienzo de los años noventa, a causa del proceso de globalización y desarrollo surge el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y es esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden *voluntariamente* contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio (Libro Verde de la Comisión Europea, 2002, p. 7).

Este concepto lleva a que, hoy en día, los empresarios estén cada vez más convencidos de que el éxito comercial y los beneficios duraderos para sus accionistas no se obtienen únicamente con una maximización de los beneficios a corto plazo, sino con un comportamiento orientado por el mercado, pero responsable. Así pues, las empresas son conscientes de que pueden contribuir al desarrollo sostenible orientando sus operaciones a fin de favorecer el crecimiento económico y aumentar su competitividad, al tiempo que garantizar la protección del medio ambiente y fomentar la Responsabilidad Social (RS), incluidos los intereses de los consumidores (Libro Verde de la Comisión Europa, 2002, p 61).

Pilares fundamentales de la RSE

La adopción de la filosofía RSE por las empresas comienza por la adopción de políticas formales (formalización de políticas) y sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental, la transparencia informativa respecto de los resultados alcanzados en tales ámbitos y, finalmente, el escrutinio externo de los resultados (Lafuente, Viñuales, Pueyo y Llaría, p 5)

El primero de los pilares es la *formalización de políticas* respecto de aquellos grupos de interés (*stakeholders*) que interactúan con la compañía. Dicha formalización refiere a los diferentes ámbitos de relaciones con: accionistas, empleados, acción social, gestión del medio ambiente, clientes y proveedores.

Lozano ("Los gobiernos y la responsabilidad social de las empresas. Políticas públicas más allá de la regulación y la voluntariedad", Franco, Helena Ancos, 2005), expresa que, al momento de formalizar las políticas es necesario vincular una visión de empresa y una visión de país, esto es, la RSE como voluntad de compaginar competitividad, crecimiento económico, sostenibilidad y cohesión social. Según esto, las políticas de implementación de la RSE han de responder a la cuestión ¿puede promoverse el crecimiento sostenible al mismo tiempo que se promueve la competitividad?, ¿Puede lograrse el crecimiento económico sin sacrificar los objetivos de cohesión social?.

Desde este punto de vista, la planificación de la estrategia de la RSE, en tanto aspecto a tener en cuenta en la formalización de las políticas, no ha de responder a soluciones mecánicas sino a opciones políticas con voluntad de organizar nuevas relaciones económicas- sociales (Franco, Helena Ancos p. 67 Doctora en Derecho - Instituto Complutense de Estudios Internacionales. Universidad Complutense de Madrid).

El segundo pilar es la *transparencia informativa* de los resultados alcanzados, que implica la toma de conocimiento por parte de los grupos de interés del impacto del accionar económico, social y medioambiental de las organizaciones.

Finalmente, se procede al *escrutinio*, el cual tiene su paradigma en la reciente evolución de los mercados financieros, donde se pone de manifiesto la importancia de

incorporar políticas de Responsabilidad Social en la gestión empresarial; la inversión socialmente responsable (ISR), inversión sostenible, que incorpora consideraciones sociales y medioambientales al tradicional análisis financiero.

La principal norma de Auditoría Social es la AA 1000. Esta norma de aseguramiento es un estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias, brindando orientación sobre los elementos claves del proceso de aseguramiento.

Cuando se usa el estándar de aseguramiento AA 1000 se deben aplicar, en el proceso de aseguramiento, los principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta.

Otra de las normas internacionales es la SA 8000, creada en 1997 por la Social AccountAbility International (SAI), para auditar y certificar el cumplimiento de la responsabilidad corporativa. Es aplicada a todo tipo de empresas que deseen demostrar a todos sus stakeholders su interés por el bienestar de sus empleados. Dicha norma se ha diseñado sobre la base de las ISO 9001 y 14001.

De estos tres pilares fundamentales, el análisis del trabajo se basa en el segundo pilar que es la transparencia ya que es considerado como una pieza básica para la RS que fundamenta al resto.

Transparencia informativa

Dada la urgencia y magnitud de los riesgos y amenazas existentes sobre nuestra sostenibilidad colectiva, por un lado, y el incremento de la gama de alternativas y oportunidades, por otro, la transparencia del impacto económico, ambiental y social se constituye en un componente fundamental de toda interacción con los grupos de interés de las organizaciones informantes, de las decisiones de inversión y de la relación con los mercados (Global Reporting Initiative, versión 3.0, 2006, p. 4)

El GRI es una iniciativa multi-stakeholder fundada en 1999 por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) y la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES). Se creó internacionalmente para desarrollar y difundir directivas mundialmente aplicables para la elaboración de Memorias de la Sustentabilidad. Estas normas son de uso voluntario por parte de las organizaciones a fin de difundir el impacto de sus actividades, productos y servicios. Las directivas del GRI del 2002 constan de 79 indicadores y están organizadas en dimensiones ambiental, financiera y social.

Para producir un informe exigido por el GRI, una empresa debe informar sobre todos los indicadores considerados centrales o dar razones de por qué no lo hace. Los indicadores son amplios y cubren los asuntos tales como: el impacto económico, el consumo de recursos naturales, el impacto sobre la biodiversidad y la tierra fértil, así como el adiestramiento y la educación y el trabajo infantil.

Según el GRI la transparencia es la presentación completa de información referida a asuntos e indicadores necesarios para reflejar los impactos y los procesos, procedimientos e hipótesis utilizados para elaborar informes y permitir que los grupos de interés tomen decisiones (Global Reporting Initiative, versión 3.0, 2006, p. 8).

En definitiva, la presentación y comunicación de la información es un paso fundamental al hablar de RSE, que junto con el mensaje a transmitir deben ser precisos, veraces y coherentes con el accionar de la corporación; no solamente por la información a publicar, sino por el acto mismo de comunicar, es decir, escuchar y poner en común intereses con la sociedad.

Según lo expresado anteriormente, se puede afirmar que la transparencia acerca de la sostenibilidad de las actividades de las organizaciones tiene un interés prioritario para una amplia gama de grupos de interés entre los que se incluyen organizaciones empresariales, de trabajadores, ONGs, inversores y auditores, entre otros; apreciándose un rápido crecimiento de los informes públicos de sostenibilidad, especialmente en el ámbito empresarial, dando lugar a las conocidas Memorias de Sostenibilidad.

TRANSPARENCIA Y MEMORIAS

Transparencia y elaboración de Memorias aparecen vinculados en tanto que permiten brindar conocimiento de las acciones de la empresa.

Pero, ¿cómo se elaboran esas Memorias?, ¿Cuáles son las pautas de elaboración?, ¿Qué organismo establece las directrices a seguir?, ¿Cómo es posible presentar la información para que la misma le sea útil a los grupos de interés?

Para dar respuesta a estos interrogantes el GRI ha creado la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, conocida como G3, que se desarrolla a continuación.

Elaboración de la Memoria según la G3

Para informar sobre la sostenibilidad en forma clara y abierta, se necesita un marco de trabajo común a nivel mundial, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes que sirvan para comunicar de una forma clara y transparente las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.

La misión de Global Reporting Initiative (GRI) es satisfacer esta necesidad proporcionando un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación (Global Reporting Initiative, versión 3.0, 2006, p. 4)

El Marco GRI para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad describe el contenido general de las mismas, así como contenidos sectoriales específicos, acordados por una amplia gama de grupos de interés en todo el mundo, los cuales se consideran generalmente aplicables para la descripción del desempeño de una organización en materia de sostenibilidad (Global Reporting Initiative, versión 3.0, 2006, p. 5).

A la hora de definir una Memoria de Sostenibilidad, el GRI (Global Reporting Initiative, versión 3.0, 2006, p. 44) establece que *“es la práctica de medir, informar y asumir responsabilidades sobre el desempeño de la organización al tiempo que se trabaja hacia el objetivo del desarrollo sostenible”*; es decir que, una Memoria de Sostenibilidad hace referencia a la presentación, en un único documento, de información consolidada que proporciona una representación razonable del desempeño de una organización durante un período determinado (Global Reporting Initiative, versión 3.0, 2006, p. 5).

La Memoria de Sostenibilidad deberá proporcionar esa imagen equilibrada del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e

incluirá tanto contribuciones positivas como negativas, basándose en el Marco de elaboración de memorias del GRI, deberá presentar los resultados que se han obtenido dentro del correspondiente período informativo, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la organización.

La G3 se compone de los Principios para la elaboración, de las Orientaciones para la elaboración de memorias y de los Contenidos básicos -incluyen los Indicadores de desempeño-, considerándose a estos elementos equivalentes en cuanto a su importancia y peso específico en las memorias.

Los *Principios* en su conjunto están destinados a ayudar a conseguir la transparencia, un valor y un objetivo que constituye la base de todos los aspectos de la elaboración de memorias de sostenibilidad. Ellos describen los resultados que una memoria debe conseguir y también proporcionan una orientación para la toma de decisiones clave durante el proceso de elaboración de la memoria, tales como la selección de los temas e Indicadores a incluir y cómo informar sobre ellos.

Las *Orientaciones* describen las acciones que se pueden adoptar, o las opciones que la organización informante puede tener en cuenta a la hora de decidir sobre la información a incluir en la memoria; generalmente ayudan a interpretar y a determinar el uso del Marco de elaboración de memorias del GRI. Estas se proporcionan para definir el contenido y establecer la cobertura de la memoria.

Además, incluye los denominados *Contenidos básicos* que están formados por tres grupos: Estrategia y Perfil, Enfoque de dirección e Indicadores de desempeño.

La estrategia y perfil incluye información que establece el contexto general para comprender el desempeño de la organización como por ejemplo la declaración del máximo Responsable, el nombre de la organización, entre otros.

El enfoque detalla cómo la organización aborda un determinado conjunto de aspectos para proporcionar contexto y para la comprensión del desempeño del área concreta.

Aquí podemos mencionar Comunicación entre accionistas y empleados, y el máximo órgano de gobierno, Vínculo entre la retribución de los directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización, entre otros.

Por último, los indicadores facilitan la comparabilidad de la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de una organización (Global Reporting Initiative, versión 3.0, 2006, p. 44)

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Como se mencionó anteriormente, el tercer grupo que conforma los contenidos básicos, son los indicadores de desempeño. A su vez éstos, se agrupan en diferentes dimensiones:

- **Económica:** afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos interés y de los sistemas económicos en el ámbito local, nacional y mundial. Dentro de este grupo, conformado por un total de nueve indicadores, se encuentran aquellos que miden por ejemplo las ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos; la política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas; entre otros.

- **Práctica Laboral y Trabajo decente:** debe incluirse aspectos laborales de la organización relacionada con las normas universales reconocidas internacionalmente. Algunos de los ítems tratados aquí son el número total de empleados y rotación media de empleados; desglosados por grupo de edad, sexo y región; el porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. Este indicador está conformado por un total de catorce ítems.
- **Derechos Humanos:** exigen que la organización informe acerca de en qué medida se tienen en consideración los impactos de los derechos humanos a la hora de realizar inversiones y seleccionar proveedores-contratistas. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas; Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación son algunos de los ítems presentes en este grupo conformado por un total de nueve indicadores.
- **Sociedad:** es un indicador de desempeño social y centra su atención en los impactos que las organizaciones tienen en la comunidad en las que operan y aclara cómo se gestionan los riesgos que pueden aparecer a partir de sus interacciones con otras instituciones sociales como por ejemplo la naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades. Este ejemplo constituye uno de los ocho indicadores de este grupo.
- **Responsabilidad del Producto:** aborda aquellos aspectos de los productos y servicios de una organización informante que afectan directamente a los consumidores, como la salud y seguridad, la información y el etiquetado, o el marketing y la protección de datos; tal como lo reflejan las prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de los mismos. Dicho grupo cuenta con un total de nueve indicadores.
- **Dimensión ambiental:** se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inherentes, incluidos los ecosistemas, el suelo, aire y agua. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias; ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia; captación total de agua por fuentes; son alguno de ellos, siendo en total treinta indicadores.

Niveles de aplicación

La Guía G3 establece que, una vez concluida la memoria, los encargados de su preparación deben indicar en qué medida o nivel han aplicado el Marco de elaboración de memorias del GRI a través del sistema de “niveles de aplicación del GRI”.

La finalidad de este sistema, según lo establece el GRI en su versión 3.0 del 2006, Pág. 7, es proporcionar:

- A los lectores de la memoria una clara información sobre la medida en que se ha aplicado la Guía del GRI y otros elementos del Marco de la elaboración de memorias en la preparación del informe.
- A los redactores de la memoria una visión o una vía para ampliar gradualmente la aplicación del Marco de elaboración de memorias del GRI.

Con relación a los niveles, se pueden encontrar tres niveles de aplicación que permiten cumplir las necesidades de las organizaciones informantes:

1. Nivel A, para lo cual se debe informar todos los indicadores principales de rendimiento.
2. Nivel B, se debe informar plenamente el mínimo de 20 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada Indicador Categoría (Economía, Medio Ambiente, Trabajo, Derechos Humanos, la Sociedad y la responsabilidad del producto).
3. Por ultimo Nivel C debe informarse el mínimo de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada indicador de la dimensión (económica, ambiental y social).

3. OBJETIVO Y DESARROLLO DE CASOS

Con el objetivo general de analizar el grado de adopción de las pautas del Global Reporting Initiative en la presentación de la información de Sostenibilidad por parte de las entidades radicadas en Argentina, se determinaron los siguientes objetivos específicos:

- Analizar el grado de adopción de las pautas del GRI, establecidas en la Guía G3, por parte de las entidades de la rama Telecomunicaciones.
- Analizar el grado de adopción de las pautas del GRI, establecidas en la Guía G3, por parte de las entidades de la rama Minera-Petrolera.
- Analizar el grado de adopción de las pautas del GRI, establecidas en la Guía G3, por parte de las entidades de la rama Bancaria.
- Analizar el grado de adopción de las pautas del GRI, establecidas en la Guía G3, por parte de las entidades de la rama Eléctrica.

Metodología

Para ello, se llevaron adelante las siguientes tareas. En primer lugar se procedió a la búsqueda de Empresas que cumplieran dichos requisitos; obteniéndose en la Rama de Telecomunicaciones a las empresas: Telecom y Telefónica; Mineras-Petrolera: Alumbreira, Bancarias: Banco Galicia y Eléctricas: Dock Sud presentadas en el año 2008 correspondiente al periodo 2007.

Tomando como referencia la Guía G3 se analizó cada una de las Memorias presentadas, observando perfil, indicadores, políticas implementadas y reformas, generadas en cada una de las empresas con el fin de desarrollar la responsabilidad en cada una de las áreas de trabajo.

Luego, se cuantificó el número de indicadores presentados en el Informe de sostenibilidad, por las empresas antes mencionadas, para analizar la autocalificación que han informado en la Memoria, por parte de quienes la confeccionaron.

Resultados

TELECOM

Es una de las empresas de telecomunicaciones de la República Argentina que comenzó a operar el 8 de Noviembre de 1990, obteniendo la licencia mediante licitación pública internacional.

Dicha empresa, presta sus servicios de telefonía básica y además es uno de los operadores más importantes del servicio celular.

Esta organización, presenta su memoria para el año finalizado 2007 de acuerdo a las pautas establecidas por el GRI 3, presentando el perfil, estrategia y parámetros de la memoria. Telecom presenta sólo tres indicadores económicos, siendo EC1, EC3, principales y EC9 adicional. Con relación a los indicadores de Practica Laboral y trabajo decente, sólo cuenta con siete de un total de catorce; de los ocho indicadores de Derechos Humanos sólo son manifestado en la Memoria dos, siendo los mismos HR5 y HR6.

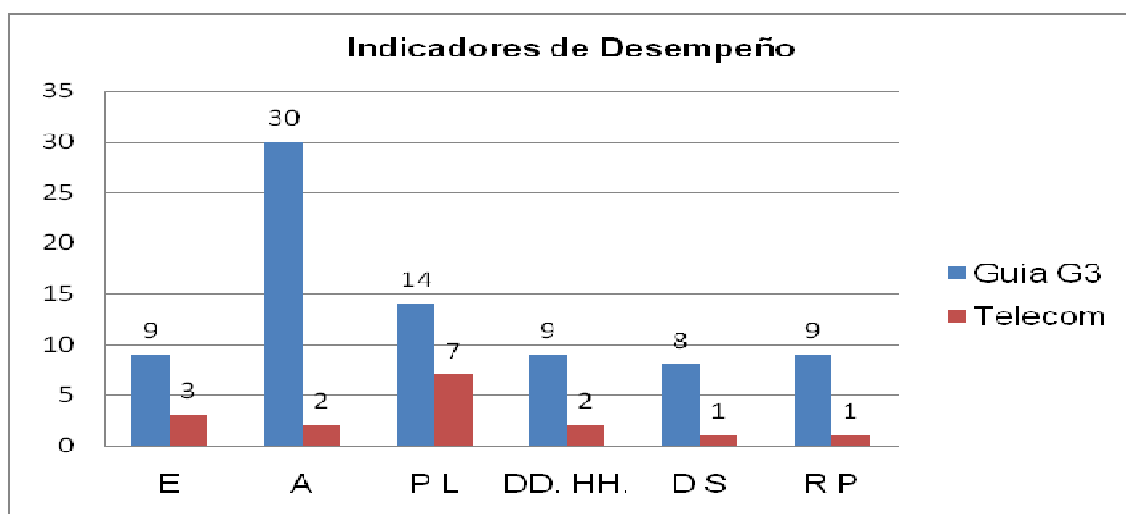
Con respecto a los de Sociedad, al igual que en los de Responsabilidad de producto sólo expresa uno, en el primero es el SO1 quedando los siete restantes sin mencionar y en el segundo grupo PR5 sin manifestación de los otro ocho.

Finalmente, asociados al Medioambiente, de un total de treinta indicadores, la empresa sólo aplica dos que son indicados en la Memoria

Es decir que en su totalidad, la Memoria de Telecom presenta 16 indicadores por ello, sobre la base del marco teórico, se está en condiciones de informar que dicha Memoria alcanzó el nivel "C" de aplicación porque se encuentra entre los 10 y 20 indicadores aplicados, presentando al menos 1 de cada categoría (económica, ambiental y social).

En el Gráfico N° 1 se expone el cumplimiento de Telecom con relación a la presentación de indicadores de desempeño.

GRÁFICO N° 1: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA TELECOM



Fuente: Elaboración Propia

REFERENCIA	
Abreviatura	Indicadores de Desempeño
E	Económicos
A	Ambientales
P L	Práctica Laboral
DD. HH.	Derechos Humanos
D S	Dimensión Social
R P	Responsabilidad sobre Producto

A pesar de la escasa información brindada con relación a indicadores, es posible observar el compromiso de la empresa ya que la misma expresa lo siguiente: “El desarrollo económico derivado de nuestras actividades no es la única finalidad. Nuestra organización trabaja también para agregar valor en la sociedad, realizando acciones directas en educación, cultura y medio ambiente.” (Gerencia de la empresa).

TELEFÓNICA

La empresa nace en 1924, creada como filial local de una multinacional norteamericana (ITT) en España, en 80 años de historia, Telefónica ha ido superando, una tras otra, a las compañías que fueron su referencia histórica en el pasado.

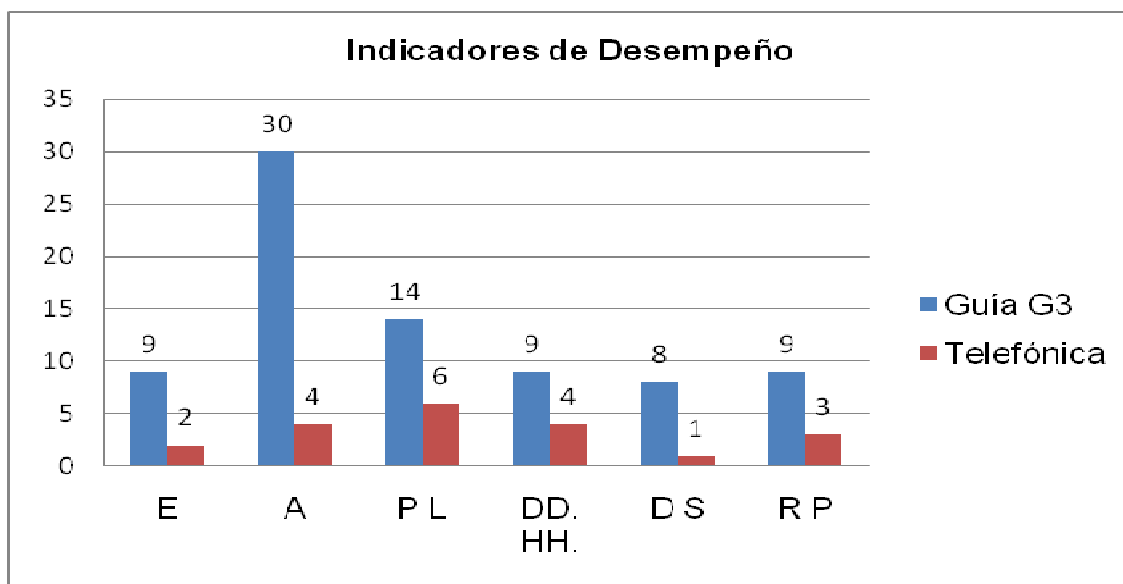
Hoy Telefónica es la tercera compañía de telecomunicaciones del mundo por accesos de clientes, con más de 203 millones; opera en más de 23 países; tiene una plantilla de 234.000 empleados; y mantiene su identidad como principal empresa multinacional española bajo la marca Telefónica.

En la Memoria se describen los datos correspondientes al perfil, visión, gobierno e indicadores. En el presente trabajo se plasmarán sólo los indicadores informados.

Del análisis de la Memoria, es posible determinar que el grupo Telefónica, del total de indicadores sólo ha presentado 20 indicadores, correspondiendo dos a los económicos, seis a la Práctica Laboral, cuatro a los Derechos Humanos, a los indicadores de Sociedad sólo uno, tres son de Responsabilidad del producto y cuatro de Medioambiente.

Además es posible identificar el compromiso de Telefónica ya que informó que la Responsabilidad Corporativa (RC) forma parte de los planes estratégicos de sus operaciones en desarrollo de los negocios y contribuyendo al progreso de la comunidad donde opera a través de la aplicación de su visión “espíritu de progreso”. Asimismo, informa el esfuerzo de los profesionales por impulsar iniciativas para mejorar la vida de las personas o el desarrollo de la sociedad a través de su tecnología.

GRÁFICO N° 2: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA TELEFONICA



Fuente: Elaboración Propia

REFERENCIA	
Abreviatura	Indicadores de Desempeño
E	Económicos
A	Ambientales
P L	Práctica Laboral
DD. HH.	Derechos Humanos
D S	Dimensión Social
R P	Responsabilidad sobre Producto

En base a esto, se puede decir que dicha Memoria obtienen la calificación de “B” ya que para este debe informarse plenamente el mínimo de 20 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada Indicador Categoría (Economía, Medio Ambiente, Trabajo, Derechos Humanos, la Sociedad y la responsabilidad del producto), tal como sucede en este Informe.

MINERA ALUMBRERA

Se encuentra ubicada al noroeste de la provincia de Catamarca, al este de la cordillera de los Andes y a una altura de 2.600 metros sobre el nivel del mar, explotándose desde 1997.

El yacimiento se encuentra a una distancia de 400 Km al noroeste de San Fernando del Valle de Catamarca y a 320 Km al sudoeste de San Miguel de Tucumán.

Alumbrera pertenece a capitales privados siendo el principal accionista el grupo suizo Xstrata contando con el 50% de la participación, además los derechos de exploración y explotación pertenecen a Yacimientos Mineros de Agua de Dionisio (YMAD), una sociedad integrada por representantes del Gobierno de Catamarca, la Universidad Nacional de Tucumán y el gobierno nacional.

Su objetivo primordial, según lo expresa en su memoria, es crear valor para los grupos de interés y contribuir a un ambiente sustentable por medio de inversiones en sus unidades de negocios, que permitan mejorar la eficiencia del desempeño y asegurar el uso eficaz de los recursos, tales como el agua y la energía, así como preservar un entorno de trabajo seguro y saludable.

Con el fin de entablar relaciones armoniosas con sus grupos de interés, que permitan sostener una licencia permanente para operar, aspira a crear beneficios que favorezcan tanto a su organización como a aquellos grupos, trabajando en conjunto. (Memoria de la empresa 2007). De esta manera queda reflejado el interés de la Organización, en relación a la RSE, pero sólo se hará hincapié en la presentación de indicadores de desempeño como se trata a continuación.

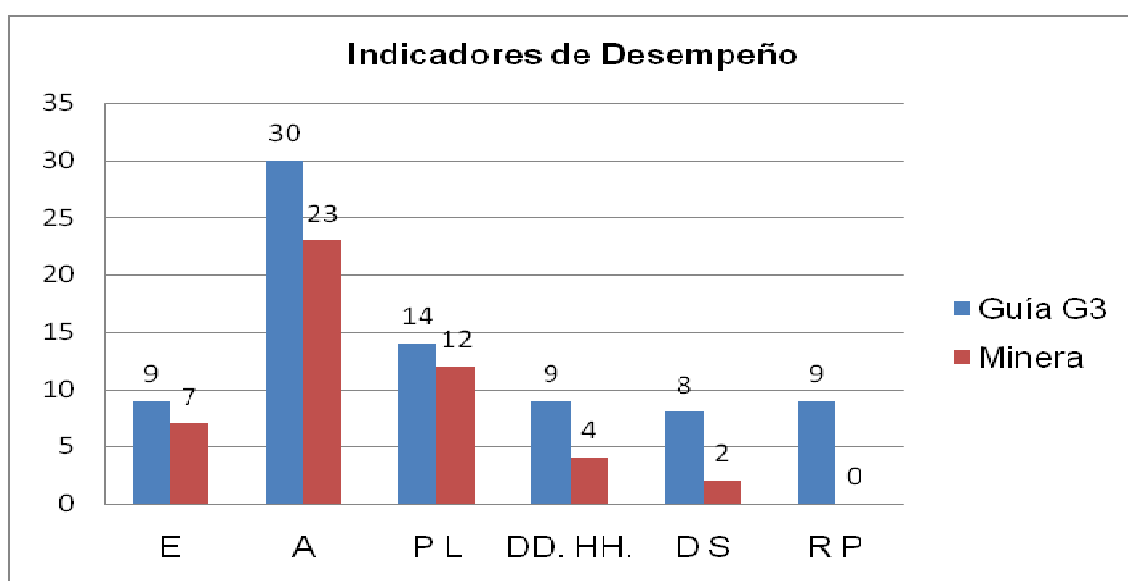
La Memoria de Minera Alumbreira presenta siete indicadores económicos sobre un total de 9; de los Derechos Humanos, que también son 9, presenta cuatro, no siendo jamás aplicados el resto por la misma, al igual que con relación a la responsabilidad de producto que nunca fue aplicado por la empresa, por lo que no se cuenta con dicha información.

Con respecto a los de Sociedad, de un total de 8 indicadores, Minera Alumbreira sólo expresa 2 indicadores; además presento 12 indicadores de Práctica Laboral de un total de 14.

Por último, de los 30 indicadores medioambientales, se expresan 23, reflejando una marcada diferencia con relación a las empresas de la otra rama analizada.

Pero a pesar de las virtudes marcadas es deficitaria en la presentación de indicadores con relación a la Responsabilidad del producto, ya que no es aplicado por la misma.

GRÁFICO N° 3: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA MINERA ALUMBRERA



Fuente: Elaboración Propia

REFERENCIA	
Abreviatura	Indicadores de Desempeño
E	Económicos
A	Ambientales
P L	Práctica Laboral
DD. HH.	Derechos Humanos
D S	Dimensión Social
R P	Responsabilidad sobre Producto

Para las ramas eléctricas y bancarias, sólo fueron analizadas dos memorias, una de la empresa Dock Sud la cual pertenece a la primera actividad y otra del Banco Galicia perteneciente a la última; ambas abarcan el periodo 2007. El análisis no se extendió a un número mayor de informes dado que estas son las únicas empresas informantes para tal periodo.

Las memorias estudiadas fueron confeccionadas bajo las pautas del GRI presentadas en la Guía G3.

DOCK SUD

La empresa Central Dock Sud, informa sobre las principales acciones llevadas a cabo en el año 2007, no solamente con lo que respecta de su actividad principal, que es la generación y comercialización de energía eléctrica, sino también en las tres dimensiones de la sostenibilidad, que son los ámbitos social, económico y medioambiental.

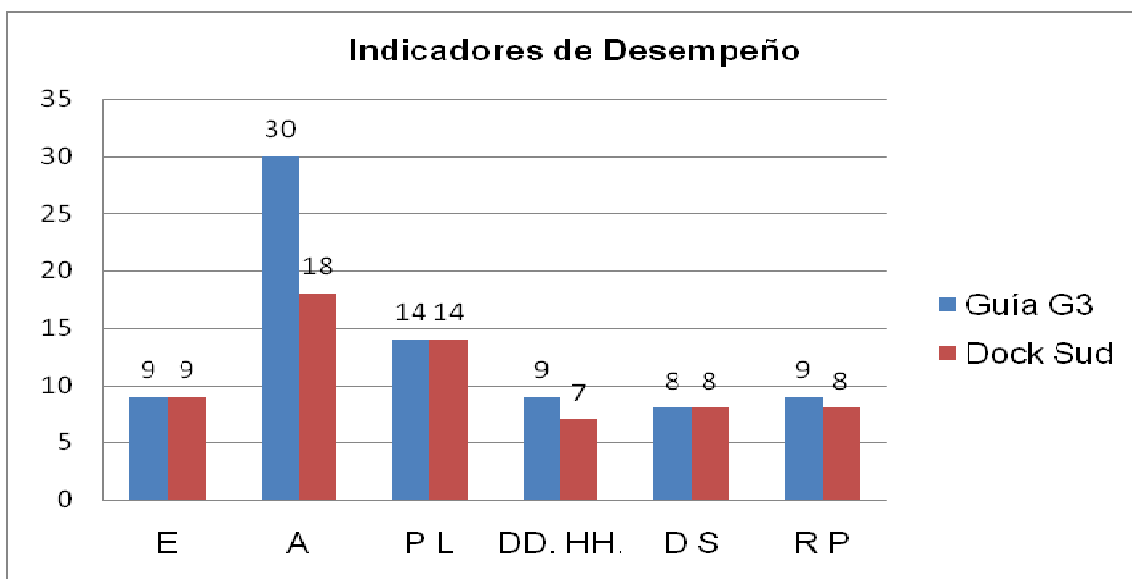
La empresa no es la primera vez que hace este tipo de publicación, ya que en periodos anteriores ha presentado esta clase de informe, siendo este el cuarto año consecutivo.

La empresa Central Dock Sud esta ubicada en la provincia de Buenos Aires, en la localidad de Dock Sud, partido de Avellaneda. Su principal línea de acción es la generación y comercialización en bloques de la energía eléctrica, estando la operación de las máquinas a cargo de su personal y el mantenimiento esta tercerizado a la empresa fabricante de la mayor unidad instalada: el ciclo combinado. Es agente del mercado eléctrico mayorista. Es una sociedad anónima cerrada cuyos principales accionistas son: Endesa Internacional S.A. 20%, Repsol YPF S.A. 40% y Pan American Energy Holdings LTD. 40%.

En la Memoria se describen los datos correspondientes al perfil, visión, gobierno e indicadores. En el presente trabajo se plasmarán sólo los indicadores informados.

Como se puede observar del análisis de la memoria, se informan en ella, sobre todos los indicadores económicos propuestos por la Guía, se detallan 18 ambientales de un total de 30, en disponen de todos los indicadores relacionados a la práctica laboral y desempeño en la sociedad, falta informar 2 indicadores de DD. HH y solamente uno del total de responsabilidad del producto. Cabe aclarar que se tomó para el cómputo los indicadores informados en la memoria, a pesar de que no satisfaga totalmente lo estipulado por la Guía, o aquellos que no se informan pero se dan las causas de por qué no se hacen, como se prevé la misma. Es por ello que la memoria ha recibido una calificación B+, que como ya se explicó corresponde el signo + por haber recibido la empresa, el escrutinio externo.

GRÁFICO N° 4: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA DOCK SUD



Fuente: Elaboración Propia

REFERENCIA	
Abreviatura	Indicadores de Desempeño
E	Económicos
A	Ambientales
P L	Práctica Laboral
DD. HH.	Derechos Humanos
D S	Dimensión Social
R P	Responsabilidad sobre Producto

De lo anterior se observa, que la empresa presenta una cantidad importante de indicadores, lo cual hace que reciba una alta calificación como es la B, y que no se encuentre esta memoria lejos de alcanzar el nivel cumbre de calificación, satisfaciendo las necesidades de información por parte de los grupos de interés.

BANCO GALICIA.

El "Grupo Financiero Galicia S.A., es una compañía Holding de servicios financieros organizada según la legislación argentina. Su activo mas importante es su participación en el Banco Galicia, del que posee el 94,66% del capital social y de los votos al 31 de diciembre de 2007". El objetivo es la prestación de servicios financieros integrales.

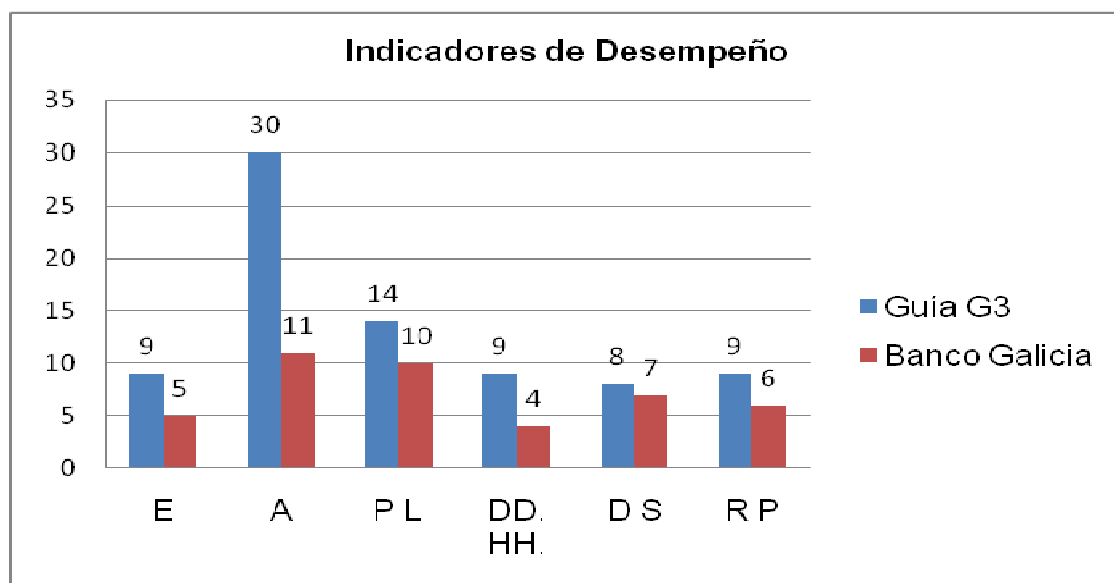
La sede central se encuentra ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, y se distribuye a todo el país de sus sucursales divididas en 16 zonas.

La empresa Banco Galicia, tal como lo expresa en el propio informe, no es la primera vez que presenta este tipo de información.

En la Memoria se describen los datos correspondientes al perfil, visión, gobierno e indicadores. Pero como ya se aclaró anteriormente, se plasmarán sólo los indicadores informados.

Del análisis de la Memoria, se observa una gran carencia en la información disponible, ya que de todos los indicadores económicos solo se informan 5, se dan a conocer 11 indicadores ambientales, 10 de práctica laboral de 14, solo 4 de 9 de Derechos Humanos, solo uno falta informar del desempeño de la sociedad y por ultimo se informa 6 de 9 propuestos por la Guía de Responsabilidad del Producto. Es por ello que le empresa ha autocalificado a la memoria en C, recibiendo un plus que se denota con el signo +, por recibir una auditoria externa.

GRÁFICO N° 5: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE BANCO GALICIA



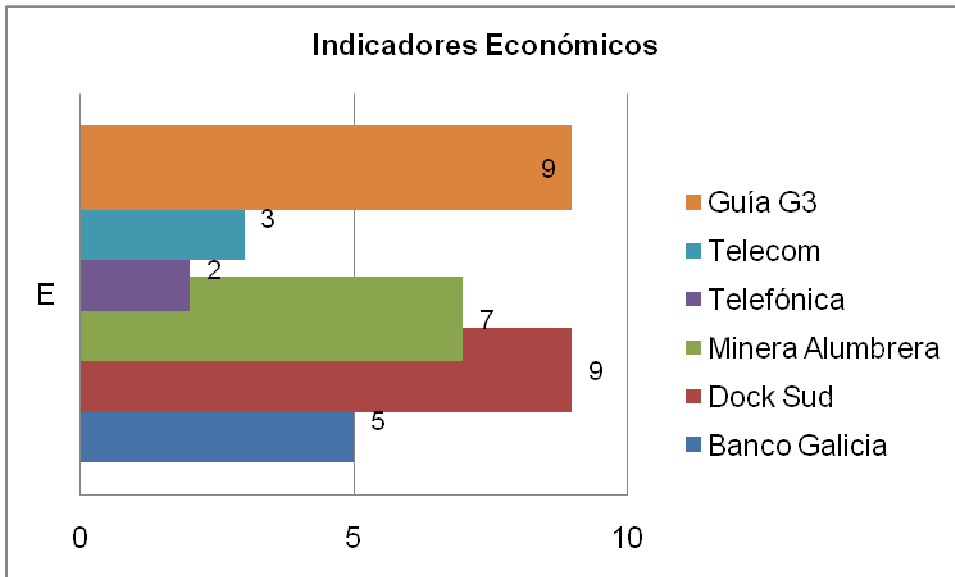
Fuente: Elaboración Propia

REFERENCIA	
Abreviatura	Indicadores de Desempeño
E	Económicos
A	Ambientales
P L	Práctica Laboral
DD. HH.	Derechos Humanos
D S	Dimensión Social
R P	Responsabilidad sobre Producto

Como se puede visualizar en el gráfico anterior, la carencia de información que presenta la organización y coloca a disposición de los grupos de interés, es muy poca, demostrando la etapa incipiente en que se encuentra la organización en la presentación de este tipo informe.

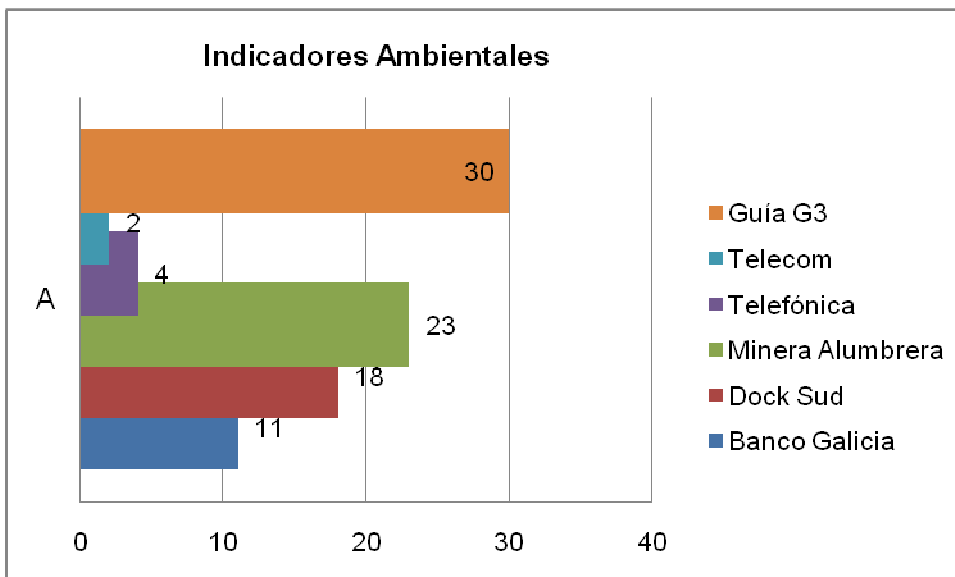
Dada la escasa presentación de memorias en las ramas analizadas y su imposible comparación dentro de ellas es que se procede a un análisis comparativo de indicadores de cada sección presentadas por las cinco empresas con relación a lo requerido por la G3; con el fin de observar de manera gráfica la carencia de información y la etapa inicial en la que se encuentran las empresas radicadas en Argentina con relación a la RSE y la presentación de Memorias de Sostenibilidad.

GRÁFICO N° 6: INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICOS DE LAS EMPRESAS COMPARATIVO



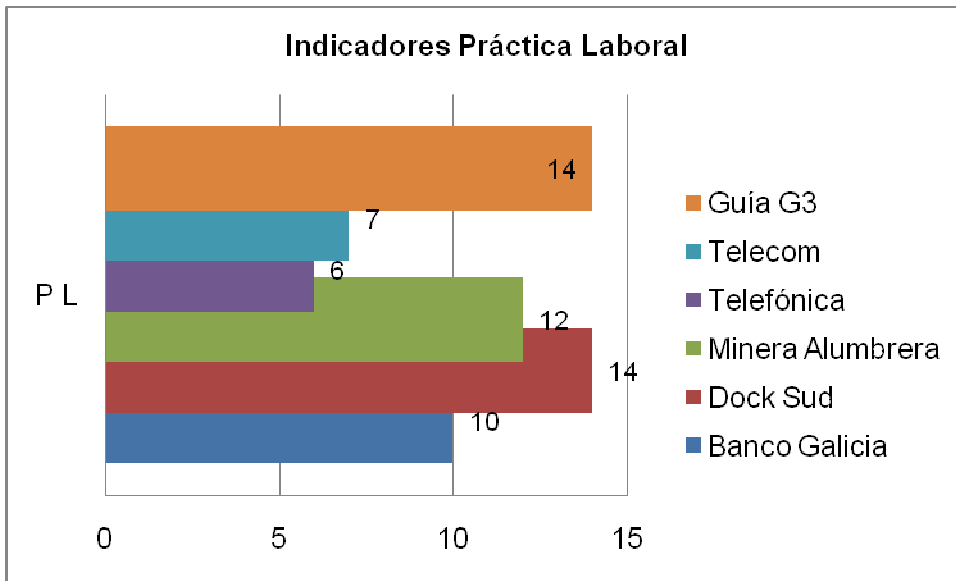
Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 7: INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTALES DE LAS EMPRESAS COMPARATIVO



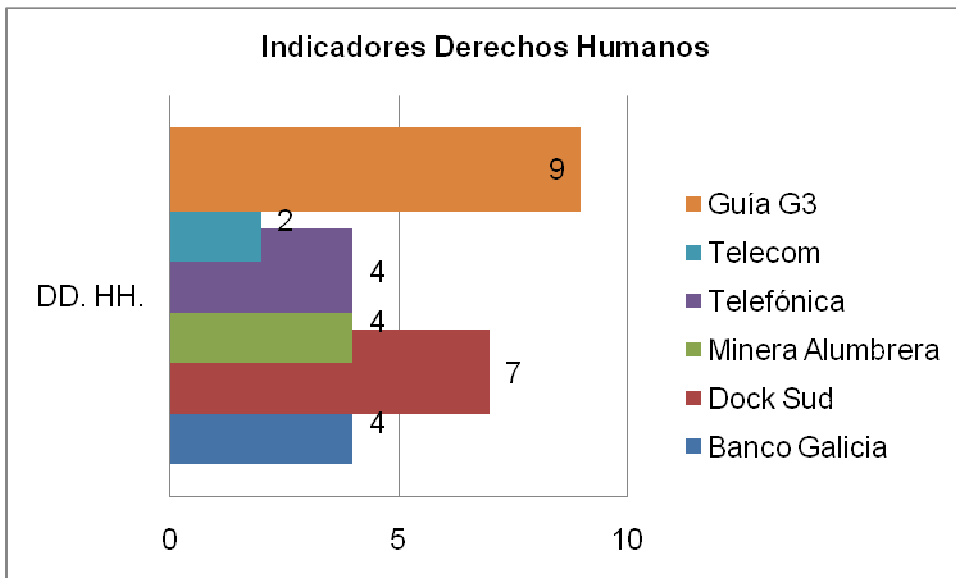
Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 8: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICA LABORAL DE LAS EMPRESAS COMPARATIVO



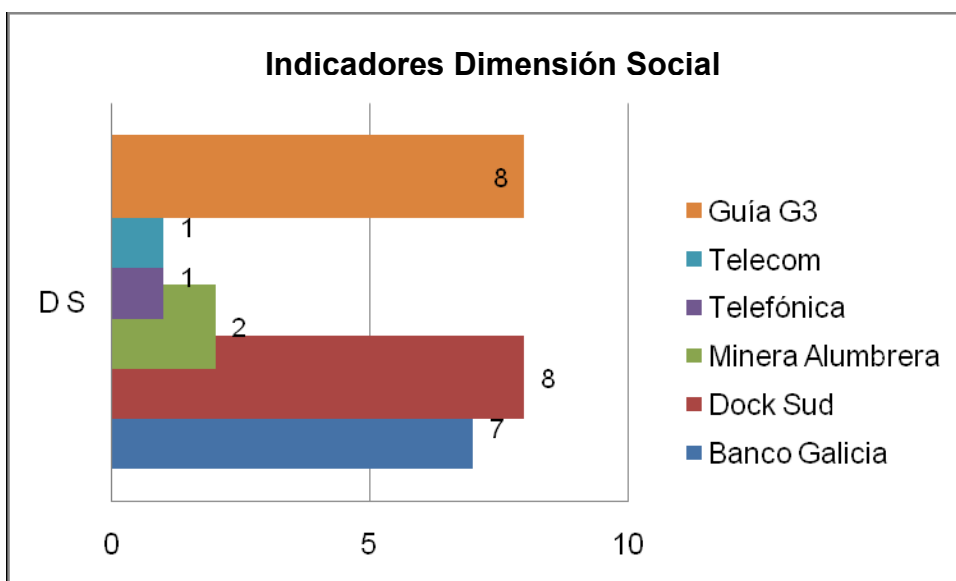
Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 9: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS COMPARATIVO



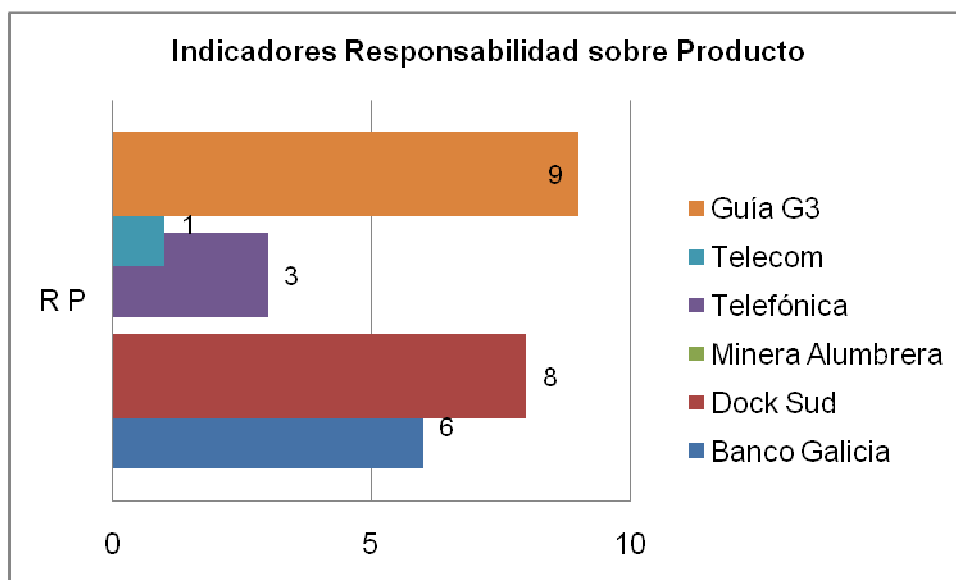
Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 10: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DIMENSIÓN SOCIAL DE LAS EMPRESAS COMPARATIVO



Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 10: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO DE LAS EMPRESAS COMPARATIVO



Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO N° 11: GRÁFICO COMPARATIVO DE TODOS LOS INDICADORES

	Telecom	Telefónica	Minera Alumbreira	Dock Sud	B. Galicia	Guía G3
Económicos	3	2	7	9	5	9
Porcentaje	33,33	22,22	77,78	100,00	55,56	57,78
Ambiental	2	4	23	18	11	30
Porcentaje	6,67	13,33	76,67	60,00	36,67	38,67
Práctica Laboral	7	6	12	14	10	14
Porcentaje	50	42,86	85,71	100	71,43	70
Derechos Humanos	2	4	4	7	4	9
Porcentaje	22,22	44,44	44,44	77,78	44,44	46,67
Dimensión Social	1	1	2	8	7	8
Porcentaje	12,5	12,5	25	100	87,5	47,5
Resp. S/ el producto	1	3	0	8	6	9
Porcentaje	11,11	33,33	0,00	88,89	66,67	40,00

Fuente: Elaboración propia

4. CONCLUSIONES

Las responsabilidades económicas tradicionales, se reflejaban en información emitida con carácter periódico y requerida obligatoriamente por los organismos reguladores.

Como se menciona al comienzo del trabajo, las organizaciones se encuentran inmersas en un contexto cambiante y relacionado con distintos interesados en sus decisiones (grupos de interés) que se ven afectados por las acciones llevadas a cabo por los empresarios.

Así, si la empresa lleva a cabo actuaciones socialmente responsables, la vía adecuada para reflejarla y hacer llegar esa información al mercado es su publicación a través de las memorias, porque se considera de tal importancia satisfacer las necesidades informativas de "stakeholders" asignándole un espacio separado y diferenciado del informe anual. Estas mismas, fueron analizadas permitiéndonos arribar a las siguientes conclusiones.

En primer lugar se debe destacar la escasez de información dentro de cada una de las ramas analizadas ya que son muy pocas las empresas que presentan sus Memorias de acuerdo a los planteado por la Guía G3.

Por otra parte, luego de efectuar una comparación de empresas y la Guía G3 de cada uno de los indicadores se informa que dentro de los Económicos, de un total de 9 indicadores son informados en promedio (promedio simple) por todas las empresas en un 57.78% de lo requerido; en relación a los Ambientales, que son 30 indicadores, son informados en promedio por todas las empresas en un 38.67%; siendo este el menor porcentaje reflejado de todos. Dentro de los de Práctica Laboral siendo un total de 14 indicadores son informados en promedio por todas las empresas en un 70%; siendo este el porcentaje más elevado de información reflejado.

En los Derechos Humanos, la Guía exige la presentación de 9 indicadores y en promedio por todas las empresas se informan el 46.67%; de la Dimensión Social de un total de 8 indicadores son informados en promedio por todas las empresas en un 47.5%. El último de ellos requerido por la guía es la Responsabilidad sobre el Producto

que de un total de 9 indicadores, se informa en promedio por todas las empresas en un 40%.

A pesar de la carencia informativa reflejada en el desarrollo del trabajo, destacamos como aspecto positivo, que cada una de las empresas analizadas, dentro de sus ramas, difieren de los indicadores informados, basándose cada una en aquellas acciones más desarrolladas en sus empresas con el fin de demostrar sus medidas de responsabilidad efectuadas en el año de análisis.

Finalmente nos interesa resaltar el compromiso que se observa, actualmente, de las organizaciones con relación a la RSE, ya que las mismas están cada vez más convencidas de que el éxito comercial y los beneficios duraderos para sus accionistas no se obtienen únicamente con una maximización de los beneficios a corto plazo, sino con un comportamiento orientado por el mercado, pero responsable.

5. BIBLIOGRAFIA

Artículos CCRE, “¿qué es la Responsabilidad Social Empresarial?”.
http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf

Comisión Europea (2002), “Libro Verde”.
www.upf.edu/upfsolidaria/pdf/libroverdeok.pdf

Elaboración de Memoria: “GRI3”.
http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/415F297B-5289-4160-8B6C-7CC034D5BE52/0/G3_GuidelinesESP.pdf

Franco, Helena Ancos, “políticas públicas e iniciativa privada en la rse, revista de ministerio de trabajo y asuntos sociales 66”.
<http://www.mtas.es/es/publica/revista/numeros/66/Est03.pdf>

IARSE, “hacia un concepto de RSE”.
<http://www.iarse.org/site/modules.php?name=Search&query=&topic=10>

Lafuente, Alberto, Viñuales, Víctor, Pueyo, Ramón y Llaría, Jesús. “La Responsabilidad Social Corporativa y políticas públicas”.
www.falternativasrsc.org/files/docs/2de6_31-05-05_aboratorioResmenesre032003.pdf

Memoria de Telecom. 2007. <http://www.globalreporting.org/>

Memoria de Telefónica 2007. <http://www.globalreporting.org/>

Niveles de aplicación: “Global Reporting”.
<http://www.globalreporting.org/&ei=FY4BSqgoBszMIQfRsrTwBw&sa=X&oi=translate&esnum=1&ct=result&prev=/search%3Fq%3Dglobal%2Breporting%26hl%3Des%26sa%3DX>

Sinergia, revista de RSE (2007). “Los niveles de aplicación de la guía GRI y la verificación”.
http://www.pactomundial.org/informeprogreso/recursos%5Cdoc%5C723%5C2008%5C14505_81812009174654.pdf

Télam (27/05/2008), “Argentina todavía confunde RSE con acción social”.
http://www.iarse.org/new_site/site/index.php?put=noticia_detalle&id_noticia=600%20

Vidal, Maribel. “La vocación de servicio como motor de la RSE”.
<http://www.iarse.org/site/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=28>