

Los sistemas de gestión ética social y medioambiental como promotores del capital social

Systems of Social and Environmental Ethical Management as Promoters of Social Capital

*Alejandro Fernández Baptista**

Resumen

La presente investigación se propone disertar acerca la necesidad existente en la vida económica de incorporar en todo tipo de empresa, bien sea de gran magnitud o una pequeña y mediana empresa, de capital público o privado, sistemas de gestión ética, social y medioambiental, para promover un clima de confianza; así como de asociatividad, el cual sirva de marco para el desarrollo del capital social en la comunidad donde esta se desenvuelva. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, documental, para ello se consultaron las teorías de Argandoña (2003), Guillen (2008), y Debeljuh (2009) en cuanto a la gestión ética se refiere, así como Kliksberg (2003), Putnam (1994) y Fukuyama (1999) referidos al capital social. Las conclusiones a las cuales se llegaron evidencian la necesidad de diseñar e implantar sistemas éticos de gestión para contribuir al desarrollo de la ética empresarial la cual fomente el capital social, como elemento clave para el desarrollo económico, social, humano y medioambiental.

Palabras clave: Sistemas de gestión ética, social, medioambiental, capital social.

Recibido: Abril 2011 • Aceptado: Julio 2011

* Licenciado en Administración Comercial. Magíster en Gerencia de Mercadeo. Diplomado en Liderazgo en Mercadeo. Doctorante del programa de Ciencias Gerenciales. Vicepresidente del Observatorio Venezolano de ética y RSE. Facilitador del programa ética y valores compartidos de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. Correo electrónico: ajfb7@yahoo.com

Abstract

This research aims to highlight the need in economic life to incorporate in all types of companies, whether large or small and medium enterprises, public or private, systems of ethical social and environmental management that promote a climate of confidence as well as associativity to serve as a framework for developing social capital in the community where they function. The methodology used was descriptive and documentary. The theories of Argandoña (2003), Guillen (2008), and Debeljuh (2009) were consulted with regard to ethical management, as were those of Kliksberg (2003), Putnam (1994) and Fukuyama (1999) concerning social capital. Conclusions showed the need to design and establish ethical management systems to contribute to the development of business ethics that foment social capital, as a key element for economic, social, human and environmental development.

Key words: Ethical management systems, social, environmental, social capital.

Introducción

En los actuales momentos, en el mundo académico y empresarial, se debate acerca de cuál pudiera ser una manera eficaz de comprender e interpretar los requerimientos de los diversos grupos de interés con los cuales la empresa interactúa y hace vida en la sociedad, a objeto de diseñar sistemas de gestión empresarial, los cuales tengan presente o estén enfocados en la rentabilidad del negocio, así como también en las repercusiones en el campo social, medioambiental y ético que las organizaciones como actores vivos del entramado social pueden generar en su entorno.

Por otra parte, para Páez (2010), se encuentra la novedosa concepción de entender la empresa desde un punto de vista multistakeholder, esto debido a la sensibilización y preocupación que han provocado los escándalos éticos de empresas de talla mundial, los cuales socavaron la confianza en el sector privado tales como los casos Enron, Worldcom, Tyco, Credit Lyonnais, Vivendi, Adecco, Parmalat, entre otros. Tales acontecimientos, han tenido sus repercusiones en la forma de percibir a la empresa privada, siendo esta el centro de fuertes críticas, las cuales sirvieron de marco en el debate tanto para el gobierno de las empresas, como establecer ante quien o quienes, es responsable la organización; si esta solo debe rendir cuentas a sus accionistas, como proveedores de la capital para su operatividad, o bien; si debe también ser responsable ante otros stakeholders, como empleados, clientes, proveedores, gobiernos, medio ambiente, sociedad entre otros, con el propósito de aumentar la reputación corporativa y los niveles de confianza en la empresa, creando un marco propicio para la creación de capital social.

En este orden de ideas, el diseño además de la puesta en práctica de sistemas de gestión ética, social y medioambiental, de una manera voluntaria por parte de las organizaciones, pudiese contribuir en el desarrollo de comportamientos éticos dentro de la empresa, los cuales superen en conflicto entre regulación obligatoria

y las conductas éticas ocasionales, generando comportamientos éticos permanentes que formen parte de un sistema de gestión corporativa enmarcado dentro de la plataforma ética (misión, visión, valores, código de ética, políticas), la cual sienta las bases para contribuir al desarrollo del capital social en la comunidad donde esta se desenvuelva.

Ahora bien, es menester para las empresas de hoy en día, un cambio de visión en la manera de entender su relación con el entorno, según Kliksberg (2003), la economía ortodoxa tiene serios motivos para alarmarse ante la idea del capital social, porque contradice la perspectiva economicista; es decir, la forma de concebir y desarrollar organizaciones fundamentada solo en el lucro para los accionistas, obviando su rol como promotor del desarrollo integral de los tanto de los miembros de esta como de su entorno más cercano. Esta manera unidireccional de concebir la empresa, ha generado una fragmentación social en los actores económico-sociales representados en: empleados, clientes, proveedores, accionistas, gobiernos, competidores, entre otros grupos de interés.

La gestión ética: fundamento base para el desarrollo y consolidación del ethos corporativo

Para Argandoña (2003), con el objeto de colocar en funcionamiento en la organización políticas que estimulen el comportamiento ético en ellas, así como, al entorno de las mismas, existen una serie de mecanismos éticos de gestión que coadyuvan con tal propósito, los cuales a continuación se mencionan algunos de ellos: códigos de conducta, comunicación (por ejemplo, líneas éticas para consultas, denuncias o reclamaciones), comités de ética (para el desarrollo de las políticas éticas, la valoración de los resultados, la investigación y la imposición de sanciones), gestores éticos (ethical officers) y ombudspersons, programas de formación ética, informes éticos y de responsabilidad social corporativa (ethical reporting), procedimientos disciplinarios, entre otros.

Por otra parte, para Debeljuh (2009), los instrumentos de gestión ética lo constituyen una serie de herramientas las cuales permiten la no improvisación en la formación y constitución de una cultura corporativa basada en valores, con las cuales los directivos se aseguren una correcta conducción de las labores diarias por parte de los empleados de la compañía, esta serie de medidas se colocan en práctica para buscar conseguir finalidades éticas, deben las mismas ser consensuadas mas no impuestas, ni convertirse al fin en un excesivo control por parte de los administradores, en consecuencia debe ser entonces un proceso educativo, integrador y de reforzamiento de valores a lo interno.

Dentro de estas herramientas, señaladas seguidamente se tienen, los códigos de ética, la figura del oficial de ética, los comités de ética, las auditorías de cuestiones éticas, las sanciones para las violaciones al código de ética, los sistemas de comunicación, así como el establecimiento de premios e incentivos entre otras. Las cuales, están encaminadas a asegurar un comportamiento enmarcado dentro de la ética, de manera tal, que se puedan desarrollar hábitos positivos o virtudes

Los sistemas de gestión ética social y medioambiental como promotores del capital social

producto de la repetición continua de buenos comportamientos, desarrollándose de esta manera, una conducta ética continua la cual se proyecte hacia lo interno de la organización y se irradie a todos los grupos de interés.

Siguiendo en el mismo orden de ideas, Guillen (2008), sostiene que el impacto de la actividad empresarial en una sociedad, así como en todos sus grupos de interés, es muy diverso, en consecuencia estará determinado en gran medida por la naturaleza propia de la actividad que este agente económico realiza, su tamaño, su entorno, entre otros factores. Cuando se cuenta con una estrategia de acción social, se hace necesario contar con políticas y programas los cuales incorporen la dimensión ética en la gestión del día a día, e instrumentos de gestión para evaluar el alcance y el impacto de dichas políticas de corte ético.

Se trata en definitiva de instrumentos de gestión ética los cuales son en definitiva, mecanismos o herramientas prácticas que permiten gestionar y evaluar las estrategias de responsabilidad social ética en las organizaciones, tanto en el ámbito interno como el externo. Es responsabilidad de cada organización decidir cómo gestionar aquellas actividades las cuales hacen referencia al desarrollo de sus miembros y su cooperación al bien común de la sociedad. Las propias características individuales de cada empresa y sus circunstancias ayudaran a determinar cómo llevar a cabo las posibles políticas de actuación social, así como a seleccionar las herramientas de gestión ética acordes con las características de la compañía.

Al respecto, los instrumentos de gestión ética a objeto de practicar y evaluar políticas éticas, están encaminadas hacia la obtención de certificaciones de calidad de gestión ética, debido al cumplimiento de unas normas, además de procedimientos previamente establecidos por alguna institución externa, tales como el sistema de gestión ética 21 (S.G.E 21), de la organización Española Foretica, la norma ISO 26.000 de responsabilidad social, La certificación de la Global Reporting Initiative, (G.R.I), las certificaciones sobre el medio ambiente ISO 14000, (International Organization for Standarization 14000), sobre prácticas éticas en las organizaciones SA 8000 (Social Accountability 8000), el estándar IES 100, entre otras.

Para la presente investigación, los instrumentos de gestión ética constituyen una serie de herramientas de control y fomento de la calidad ética organizacional, en las empresas tanto privadas como públicas, con o sin fines de lucro, los cuales son de vital importancia a objeto de lograr el crecimiento, la sostenibilidad organizacional, el desarrollo del capital social, el bien común, así como, incrementar la reputación corporativa ante los diversos stakeholders con los cuales la empresa interactúa.

Algunos sistemas de gestión ética: hacia la consolidación y proyección de la moral organizacional

La norma (SGE 21)

Según Guillen (2008), Como ejemplo de la proliferación en los últimos tiempos de los sistemas de gestión ética existe en España la denominada norma

SGE 2. La norma de empresa sistema de gestión ética (SGE) 21, es una certificación ética para organizaciones empresariales, la cual se estructura en ocho áreas de gestión en función de los grupos de implicados o stakeholders, el objetivo es la evaluación de los comportamientos éticos de estos grupos: alta dirección, relaciones con los clientes, con los proveedores, el personal propio, el entorno social, accionistas, la competencia y los administradores competentes.

En este orden de ideas, se determina para cada una de las áreas una serie de valores a aplicar, tales como honradez, lealtad hacia los clientes, reconocimiento de los derechos de los trabajadores y asunción de responsabilidades respecto a los mismos. Este sistema de SGE 21, fue originalmente desarrollado en el 2002 en el foro para la evaluación de la gestión ética (Forética), e incorpora normas, guías, documentos formales, entre otros, los cuales configuran lo que a su vez se organiza en series documentales según su aplicación.

Ahora bien, con la conformidad del comité de certificación, Forética emite el certificado de gestión ética y responsabilidad social aquellas organizaciones que superan el proceso de evaluación. Este sello es revisado anualmente por medio de auditorías de seguimiento y cada tres años con auditorías completas.

Asimismo, la norma está compuesta, mediante un conjunto de documentos interrelacionados y por la exigencia de elaboración de una serie de registros, los cuales permitirán a una organización demostrar tanto internamente, como hacia al exterior, a través de auditorías, que su actuación es consecuente con el compromiso adquirido de implantar un sistema de gestión ética superando la mera posesión de un código de conducta.

En este sentido, según Urteaga y Granda (2001), ante la demanda de crear un sistema de gestión ético implantable y evaluable, Forética pretende dar respuesta el modelo impulsado desde el Foro para la evaluación de la gestión ética. Forética, asociación sin ánimo de lucro, con el objetivo de hacer avanzar la cultura de la gestión ética en las empresas y organizaciones, tiene como fin el desarrollo y difusión de un sistema documental armonizado que permita definir una idea común de gestión ética, así como establecer normas, criterios e instrumentos que lleven a la práctica esa idea, en las organizaciones que así lo decidan.

De esta manera, la norma marco del sistema de gestión ética (SGE21) es la primera de la serie documental 2 (normas). Ella establece los criterios generales de la gestión ética (objetivos y evaluables para facilitar su verificación), y refleja los principios básicos los cuales deben orientar la acción en cada área de gestión de las organizaciones. Se centra en dichos procedimientos, es revisable, y es fruto del consenso de empresas, organizaciones, instituciones, así como de las personas con dicho interés. En consecuencia, estos criterios se basan en una extensión natural del sistema de gestión de la calidad. Tanto la noción de "calidad" como la noción de "ética" son palabras que no especifican un concepto concreto, sino una familia de conceptos valorativos los cuales pueden medirse a través de indicadores. Ahora bien, según refiere Delgado (2008), Forética, presenta la familia de normas, guías, documentos formales, las cuales configuran el Sistema de la Ges-

Los sistemas de gestión ética social y medioambiental como promotores del capital social

ción Ética SGE, el cual a su vez se organiza en series documentales, según su aplicación. La serie SGE 20 es la que se refiere a la Evaluación de Organizaciones y la presente norma se codifica SGE 21.

Asimismo, este sistema se estructura en ocho Áreas de Gestión y cada una de ellas en los valores éticos aplicables, cuya implantación es evaluable objetivamente, por lo tanto con posibilidad de someterse a auditoría. Esto significa que en la Gestión Ética, e igualmente en la de la calidad y del medio ambiente, los índices o indicadores, también han sido consensuados con el objetivo de identificar evidencias en su implantación. Por otra parte, según afirma Delgado (2008), el ámbito de la ética aplicada, y en particular el de la ética empresarial así como de las organizaciones en general, se caracteriza por intentar establecer normas o métodos que hagan factible la evaluación pública objetiva de actitudes, además de valores tradicionalmente reservados a la esfera de la conciencia individual y de la virtud personal, evolucionando hacia la Gestión Ética Socialmente Responsable. Forética no sólo no descarta dichos métodos, sino que los tiene previstos como línea de trabajo para futuros casos concretos.

Por consiguiente para Mur (2007), el sistema de gestión ética, SGE 21 propuesto por Forética (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética), es un modelo que se basa en la superación voluntaria de los aspectos legislativos. Este sistema abarca nueve áreas (alta dirección, clientes, proveedores y subcontratistas, recursos humanos, entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia y administraciones competentes) y establece criterios de gestión responsable para cada una de ellas.

Siguiendo en el mismo orden de ideas, para Urtiaga y Granda (2001), el sistema de gestión ética 21 (SGE) 21 propuesto por Forética, constituye un conjunto de normas elaboradas para la certificación de empresas y se engloba dentro de las normas encaminadas a introducir valores éticos auditables en las áreas de gestión de una empresa en general. Esta norma sirve como documento marco para desarrollar los criterios que conduzcan a la evaluación, por tercera parte, de la implantación en las organizaciones del sistema de gestión ética y socialmente responsable propuesto por Forética.

Dicha norma está integrada por seis capítulos, los cinco primeros se centran en analizar los antecedentes, así como cuestiones generales del documento y es en el sexto donde se exponen, desglosadas en ocho áreas de gestión, una serie de consideraciones teóricas orientativas del compromiso social de la organización, y los indicadores para verificar las evidencias de su implantación. Las ocho áreas de gestión son las siguientes:

- **Alta dirección:** encargados de establecer el código de ética de la empresa.
Relaciones con los clientes: dado que satisfacer las necesidades de estos debe ser un objetivo primordial de la organización. Para lograrlo se deberá ser leal y honrado con los clientes.
- **Relación con los proveedores:** Se fomentará trabajar con proveedores que tengan un sistema de gestión ética y en caso de no tenerlo, se estable-

cerá un contrato más exigente donde se especifiquen condiciones deseadas de suministro.

- **Relaciones con el personal propio:** Tratar a los empleados con respeto, dignidad, honestidad, dialogo, sensibilidad sin discriminación. Para ello la empresa se comprometerá a aceptar y cumplir la legislación laboral, social así como de seguridad higiene y ambiente, establecer vías de diálogo. Relación con el entorno social y medio ambiental: La empresa deberá cumplir con el entorno sociocultural, respetando la cultura, la lengua, tradiciones y modos de vida de cada lugar, así como respetar preservar y mantener el medioambiente.
- **Relaciones con el accionariado:** Los accionistas son los propietarios de la empresa y por lo tanto, se merecen disponer de información veraz en tiempo real, es responsabilidad de la empresa lograrlo y velar de los intereses de los accionistas.
- **Relaciones con la competencia:** Tratar de con respeto a los competidores no difundiendo información falseada en su contra o no utilizar e espionaje industrial.
- **Relaciones con la administración pública:** Las organizaciones deben tratar con varios poderes, el local, el estatal, el nacional. Para hacerlo éticamente deberá cumplir con las obligaciones legales y colaborar con las instituciones del estado.

Es así como, el proceso que utiliza Forética para aplicar la norma SGE 21, según Urriaga y Granda (2001), es el siguiente: a cada área de gestión se le asignan una serie de indicadores auditables, todos los departamentos de la organización se auditan mediante la comprobación de evidencias resultantes de la implantación de la norma, la auditoría del sistema la hacen entidades certificadoras, los informes se extienden por los miembros de Forética y por último, tras la auditoría, se revisan los informes del auditor, luego se decide otorgarle o no el certificado de gestión ética según la norma SGE 21.

La certificación SA 8000

La certificación Social Accountability 8000 (SA 8000), de acuerdo a Guillen (2008), constituye un sistema documental de gestión que permite asegurar unos estándares de calidad ética en aspectos sociales, y laborales. Utiliza elementos como la auditoría social, entrevistas a trabajadores, clientes, proveedores entre otros.

En este sentido, el compromiso de las organizaciones que pasan por un proceso de certificación de esta norma supone el cumplimiento de los derechos humanos básicos y de las normas de la Organización internacional del trabajo (OIT). Los estándares éticos se desglosan en nueve áreas relacionadas con: el trabajo infantil, trabajos forzados, salud y seguridad, libertad de asociación, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo, compensación así como sistemas de dirección.

Los sistemas de gestión ética social y medioambiental como promotores del capital social

Por otra parte, esta norma SA 8000, fue desarrollada en 1998, por Social Accountability International, una organización sin ánimo de lucro fundada en Estados Unidos, y decidida a mejorar el ambiente de trabajo, a fin de evitar la explotación laboral. La norma persigue la aplicación voluntaria de estándares éticos de trabajo en las empresas, combinados con las verificaciones de informes públicos. De esta manera la SA 8000, se convierte en un certificado que pretende asegurar condiciones de trabajo justas y dignas en las empresas, así como también, a sus proveedores, clientes, entre otros grupos de interés, la certificación posee un período de duración de tres años, la misma requiere de un periodo de evaluación anual.

Asimismo, según Mur (2007), La norma Social Accountability 8000 (SA 8000), es una certificación voluntaria de reconocimiento internacional, creada por una organización estadounidense llamada Social Accountability International (SAI) con el propósito de promover las mejores condiciones laborales y de ejercer un mayor control sobre la cadena de suministro. Esta norma, por tanto, está indicada para aquellas empresas que tengan fábricas en el extranjero o que compren productos en países susceptibles de incumplir los requisitos de la misma.

Se trata pues, de un estándar certificable que facilita la implantación de un sistema de gestión basado en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, entre otros tratados de las Naciones Unidas, así como en la obligatoriedad de cumplir con la legislación del país en el que se vaya a implantar.

En este orden de ideas, es pertinente mencionar los planteamientos de López y Vásquez (2002), según la cual la normativa denomina Social Accountability 8000 (Responsabilidad Social 8000) es una norma universal sobre responsabilidad social, auditable y certificable por tercera parte. Su sistema de verificación se ampara en estrategias ya consolidadas de aseguramiento de la calidad tales como la (ISO 9000), añadiendo elementos definidos por expertos internacionales en derechos humanos como fundamentales para la auditoría de aspectos sociales.

Continuando con estas consideraciones, la norma SA 8000 fue creada por un Panel de Expertos reunido por la CEP AA (Council on Economic Priorities Accreditation Agency), en 1997, la misma fue publicada con fines divulgativos el 15 de octubre de ese mismo año. Dicho Panel de Expertos estaba formado por personas de organizaciones que representaban todo el campo de partes interesadas (sindicatos, fabricantes, minoristas, organismos académicos, organizaciones no gubernamentales, así como empresas de consultoría).

En consecuencia, se resumen en dos las particularidades de la SA 8000, en primera instancia, es la primera norma la cual sirve para establecer un sistema auditable, y certificable que permite evaluar el cumplimiento de unas condiciones mínimas de relaciones laborales entre el empresario y el trabajador.

Asimismo, como segunda instancia, promueve prácticas de trabajo aceptables y cubre un amplio campo de áreas partiendo de los principios internacionales aplicables a los derechos humanos según se plantean en los Convenios de la Orga-

nización Internacional del Trabajo, la Carta de Derechos del Niño y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.

El Global Compact

De acuerdo a Guillen (2008), un claro exponente de la importancia que comienza a ser otorgada a nivel internacional a la responsabilidad social, a los aspectos ambientales, y a la ética empresarial, es el denominado Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), se trata de una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como parte integral de sus estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta o acción en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente así como lucha contra la corrupción.

Así pues, esta idea de un pacto mundial en fue lanzada por el anterior secretario general de la ONU Kofi Annan, ante el Foro económico mundial en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999. Su fase operativa comienza en Julio del año 2000, cuando el mismo secretario general de las Naciones Unidas, hizo un llamado a los líderes empresariales de las corporaciones mundiales, para que se unieran en un gran pacto, lo cual llevaría a la practicar el compromiso ampliamente compartido de sincronizar la actividad, al igual que las necesidades de las empresas, con los principios y objetivos de la acción política e institucional de las naciones unidas.

Es pertinente destacar, que dicho pacto es un instrumento de libre adhesión por parte de las empresas, organizaciones sociales, laborales y civiles, el pacto no es ni un instrumento regulador el cual plantea reglas legales de conducta para todas las entidades, ni un instrumento de certificación a aquellas empresas que cumplen sus requisitos. Las entidades adherentes al pacto adquieren voluntariamente el compromiso de ir asumiendo los diez principios en sus actividades diarias. Sin embargo, se comprometen a darle publicidad a los avances realizados en el proceso de implantación.

Para Añez, Hernández, Silvestri y Gómez (2008), las fases previas a la aprobación en el año 2000 de los nueve principios que componen el Global Compact estuvieron marcadas por dos ideas, la colaboración y las consultas con el sector privado, que eran el eje prioritario a desarrollar en el marco de Naciones Unidas.

Ahora bien, la idea era profundizar en buenas prácticas organizacionales, en un mercado con rostro humano, en la comunidad de intereses entre multinacionales, la sociedad civil y las Naciones Unidas, en el llamamiento a la responsabilidad social, además del liderazgo de los dirigentes empresariales, en la autorregulación, las cuales son las directrices sobre las que basculan las iniciativas internacionales. Las entidades adherentes deben asumir los diez principios siguientes:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel universal.
2. Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.

Los sistemas de gestión ética social y medioambiental como promotores del capital social

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
5. Abolir de manera efectiva del trabajo infantil.
6. Eliminar de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Global reporting initiative. La guía (GRI)

Para Guillen (2008), la guía Global Reporting Initiative, puede ser considerada como un instrumento de la actuación social y ética complementario a las normas internacionales como la SA 8000, como también la Accountability 1000 (AA1000), mediante el desarrollo de criterios y directivas mundialmente aplicadas para hacer las memorias de sostenibilidad de la organización. Estas normas son de uso voluntario, por parte de las empresas a fin de difundir el impacto de sus actividades, productos o servicios. El GRI pretende elevar la calidad del informe de sostenibilidad que suelen realizar las organizaciones para lograr mayor posibilidad de comprobación, consistencia así como eficiencia en la difusión.

Asimismo, los indicadores son amplios aparte de cubrir asuntos tales como el impacto económico, el consumo de recursos naturales, el impacto sobre la biodiversidad y la tierra fértil, así como la educación, formación y educación infantil. La GRI brinda una estructura externa para comunicar: 1) acciones llevadas a cabo para mejorar el desempeño económico, ambiental y social; 2) los resultados de estas acciones; 3) estrategias futuras para el progreso.

De esta manera, El modelo de GRI no incorpora protocolos de verificación, las memorias se evalúan pero no se auditan, en sentido estricto, esta herramienta no constituye un mecanismo de gestión propiamente dicho, sino de información, de allí que se recomienda a aquellas organizaciones quienes lo utilicen, lo hagan con algún mecanismo de gestión ética, como el sistema de gestión ética (S.G.E 21) de Foretica, la Social accountability (S.A 8000), el Global Compact, entre otras.

Asimismo, para Moneva (2005), Con el objetivo de proporcionar una guía para que las empresas informasen voluntariamente sobre su impacto y relación con el desarrollo sostenible, el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA) y la Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) impulsaron la GRI. Su primer resultado visible es la Guía para la elabo-

ración de memorias de sostenibilidad de junio de 2000. El respaldo institucional fue esencial para la adhesión de grandes corporaciones por ejemplo British Airways, Ford Motor, General Motors y Shell al proyecto.

En este mismo orden de ideas, el enfoque de información sobre sostenibilidad de la GRI se basa en el concepto “triple bottom line” acuñado por Elkington (1997) que representa los tres elementos del desarrollo sostenible: económico, social y medioambiental. El marco conceptual del modelo se basa en la construcción iniciada por la Fédération des Experts Comptables Européennes (FEE, 2000) para el “reporting” ambiental. Por lo tanto, los fundamentos eran similares a los establecidos para la contabilidad/información financiera.

Asimismo para Debeljuh (2009), la iniciativa del Reporte Global, en inglés Global Reporting Initiative (GRI) es una organización creada en 1997 por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA). El GRI ha desarrollado la “Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad”, cuya primera versión surgió en el 2000, la segunda en el 2002 y la tercera en el 2006. Su misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sostenibilidad para que alcancen un nivel equivalente al de los reportes financieros.

De este modo, esta iniciativa, se basa fundamentalmente en la implementación del triple balance (triple bottom line), económico, social y medioambiental. La norma en su última versión, la G3 es certificable, aunque puede cumplirse con requisitos menores: puede ser auditada externamente, por alguna organización certificadora o incluso puede reportarse el cumplimiento en base a la norma propuesta por la Global Reporting Initiative (GRI).

La norma AA 1000

Según Guillen (2008), la norma AA 1000 es un estándar voluntario para la mejora de la responsabilidad social, como también es útil a los efectos de alcanzar un mejor desempeño de la organización mediante un proceso de elaboración de informes sociales y aprendizaje a través del dialogo comprometido con los grupos de interés. Este estándar fue desarrollado por el Institute of social and ethical accountability, a fines de 1999. Su misión es mejorar e incrementar la contabilidad social y ética, así como la realización de informes e auditorías relacionados con estos aspectos dentro de las empresas. Pues permite el desarrollo ético, definición de políticas además de su puesta en práctica.

Es así como, el contenido de la AA 1000 describe un conjunto de procesos que una organización puede seguir para contabilizar, administrar y comunicar su desarrollo ética-social, sin precisar o especular cual debería ser este desarrollo. Se establecen principios como: la integridad, la materialidad, la regularidad, puntualidad, verificación, accesibilidad, la calidad de la información, la incorporación o mejora continua. El estándar tiene cinco etapas: la planificación de la puesta en práctica de valores éticos, su contabilización, la creación de un informe con resul-

Los sistemas de gestión ética social y medioambiental como promotores del capital social

tados auditados, su incorporación en las actividades organizativas y el compromiso para con los stakeholders.

Siguiendo con este mismo orden de ideas, la puesta en práctica del modelo a AA 1000, es menos normativo que las anteriores, establece pautas generales para la evaluación de la calidad de los informes éticos, así como, los de orden social, incluyendo directivas sobre dónde y cómo comenzar a producir información más fiable. Como las anteriores herramientas antes descritas, constituye un instrumento para la reflexión de cuestiones éticas, su evaluación y planificación. Incorpora a los enfoques precedentes un planteamiento de mejora continua, como también de apertura al diálogo con los grupos de stakeholders, además de estar enfocado a todo tipo de organizaciones pequeñas, medianas, grandes y Organizaciones no gubernamentales (ONGs).

En este sentido, la norma AA1000 está centrada según Morros (2003), en la rendición de cuentas y en el aseguramiento de la calidad de la contabilidad y la auditoría social (CAS). Comprende una serie de principios y un conjunto de procesos normalizados.

1. El proceso definido en la norma AA1000 puede prestar apoyo a la gestión estratégica y operativa de la organización por medio de los elementos siguientes:

- a) Poner en consonancia sus sistemas y actividades con sus valores.
- b) Favorecer la comprensión de los impactos producidos por sus sistemas y sus actividades, incorporando las percepciones de los stakeholders sobre estos impactos.
- c) Servir como un componente del marco general de control interno que permita a la organización identificar, evaluar y gestionar mejor los riesgos derivados de sus actuaciones sobre los stakeholders.
- d) Conocer los intereses legítimos de información de los stakeholders sobre cuál es el impacto social de las actividades de la organización, así como cuáles son sus procesos de toma de decisiones.
- e) Alcanzar una ventaja competitiva por medio de una toma de posición clara sobre las cuestiones éticas y sociales.

2. Rendición de cuentas. Rendir cuentas sobre alguna cosa consiste en explicar o justificar las acciones, omisiones, riesgos y subordinaciones de las que alguien es responsable, y en relación con las personas que tienen un interés legítimo.

3. Para cumplir con su rendición de cuentas, una organización tiene que ofrecer explicaciones de sus acciones, omisiones, riesgos y subordinaciones. Además de los requerimientos sobre la transparencia, la rendición de cuentas comporta una obligación más amplia de responsividad y conformidad:

- a) La transparencia se refiere al deber de rendir cuentas a los que tienen un interés legítimo –los stakeholders de la organización.

- b) La responsividad se refiere a la responsabilidad de la organización respecto de sus actos y omisiones, incluyendo los procesos de toma de decisiones y los resultados de sus decisiones. La responsividad comporta un compromiso a desarrollar los procesos y los objetivos de la organización que le tienen que permitir lograr la mejora continua en su grado de cumplimiento.
- c) Conformidad en el respeto a las normas de referencia, tanto las de tipo político como las de tipo práctico, y la comunicación de las políticas y los resultados alcanzados.

En este orden de ideas Morros (2003), para dar una referencia genérica respecto a los pasos a seguir para la implantación de un seguimiento de las actuaciones socialmente responsables. Los sintetizamos en los cinco pasos siguientes:

1. La identificación y selección por parte de la organización de las normas y principios que se consideren relevantes para la explicitación de su RSC.
2. Las técnicas para conseguir un claro y sincero compromiso del amplio conjunto de grupos de stakeholders significativos para la organización.
3. Los procesos y los sistemas para asegurar una efectiva puesta operativa de los compromisos y objetivos de la RSC, así como el logro de unos resultados medibles y verificables.
4. Las técnicas de verificación del grado de cumplimiento de los objetivos y compromisos de la RSC.
5. El método de comunicación a los stakeholders y al público en general de los resultados del proceso de implantación y seguimiento de la RSC.

En este sentido, es pertinente mencionar que la norma AA1000, hecha pública en su primera versión en noviembre de 1999 y promovida por el Institute of Social and Ethical AccountAbility (ISEA) que se encuentra en Londres. La norma AA1000 según Morros (2003), presenta dos características principales:

1. Es un estándar de seguimiento del proceso, y no se trata de una norma de evaluación de los resultados o del grado de desempeño alcanzado.
2. Subraya la involucración de las distintas partes interesadas (stakeholders) en el proceso de elaboración del o de los informes de CAS. Es una norma ambiciosa tanto en la diversidad de los temas considerados como en su metodología de aplicación. Esta metodología consiste fundamentalmente en un proceso de diálogo a fondo con los stakeholders de la organización.

A diferencia de otros enfoques, en este caso se asiste a un proceso de contabilidad y auditoría social (CAS) de auténtico diálogo bidireccional en el que se movilizan grandes expectativas, así como, importantes desafíos para la organización informante. El gran reto que se le presenta a esta norma, es en cuanto a su aplicación. Las organizaciones acostumbran a demandar una aplicación de la (CAS) la cual sea lo más estándar posible, y esta norma requiere más bien un auténtico traje a medida diseñado según la complejidad de relaciones con las partes interesadas (stakeholders) de la entidad informante.

Capital Social: elemento fundamental para el desarrollo del tejido socio-económico

De acuerdo a Putnam (1994), se entiende capital social al conformado por el grado de confianza existente entre los actores sociales de una sociedad determinada, las normas de comportamiento cívico practicadas (normas que regulan la convivencia), y el nivel de asociatividad por el cual se caracteriza (rede de asociacionismo cívico), estos elementos evidencian la fortaleza y la riqueza del tejido social interno de una sociedad, las cuales cuando se encuentran presentes mejoran la eficiencia de la organización social promoviendo iniciativas tomadas de común acuerdo.

Por otra parte, para Fukuyama (1999), el capital social es el conjunto de valores o normas informales comunes a los miembros de un grupo, que permiten la cooperación entre ellos. Sin embargo las normas que producen capital social necesitan incluir virtudes como honestidad, cumplimiento de obligaciones y reciprocidad. Asimismo, Cohen y Prusack (2001), definen el capital social como el conjunto de todas las conexiones activas entre la gente: confianza, comprensión mutua, así como los valores compartidos los cuales hacen posible una acción cooperativa.

Para la presente investigación, el capital social consiste en la capacidad asociativa, producto del grado de confiabilidad y valores compartidos entre los actores los cuales conforman una sociedad, permitiendo o facilitando de esta manera la interacción productiva y creativa entre empresas, comunidades, sociedad, gobierno, universidades, entre otros organismos que hacen vida en el tejido social, el cual sirve de plataforma para la creación de una sinergia positiva de acumulación constante, la misma, va a sentar las bases para el desarrollo económico-social de una región determinada.

Siguiendo en este mismo orden de ideas, para Kliksberg (2003), la denominación capital social cobija cuatro áreas diferentes interrelacionadas. La primera se le denomina clima de confianza al interior de una sociedad. Se trata de algo que anteriormente se le prestaba poca atención, sin embargo, en la vida individual de cada uno de los seres los cuales conforman un contexto geográfico determinado tiene importancia. Se refiere a lo que está aconteciendo en un País, en términos de confianza interpersonal, de expectativas de confiabilidad de unas personas hacia otras, de cómo la gente percibe a los demás.

Lo anteriormente expuesto, aunque pertenezca al mundo de la subjetividad o de los intangibles, posee importancias macroeconómicas de primer orden. Existen hoy en día instrumentos científicos para medir los climas de confianza y desconfianza, en Latinoamérica por ejemplo, se cuenta con “el Latinobarómetro”, que medie el clima de confianza en diecisiete países de América Latina, a través de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas como por ejemplo: ¿usted que percepción tiene en su relación con los demás?, ¿usted cree que puede confiar en los otros? Si los indicadores de confianza son altos sube un tipo de costo en la economía que se llama el costo del pleitismo.

En este orden de ideas, estos costos se reflejan en contratos más elaborados, reglamentos detallados, mayor exigencia de abogados, tribunales, policía, entre otros mecanismos que ante la desconfianza garanticen el cumplimiento de los pactos y acuerdos. Todo esto le cuesta a la economía y según Kiliksberg (2003), representan un porcentaje significativo del producto interno bruto, además de los costos de oportunidades pérdidas de negocios las cuales se dejan de realizar.

Continuando con estas reflexiones, la segunda área que cobija el capital social es la capacidad de asociatividad, representada está en el potencial de una sociedad para generar todo tipo de formas de cooperación, de suma de esfuerzos donde todos pueden ganar, desde la forma de cooperación más elemental, hasta los más sofisticados modelos de organizaciones cooperativas. Es lo que hoy podría llamarse capacidad sinérgica de una sociedad, para producir sinergias permanentes.

Asimismo, la tercera área de capital social es la conciencia cívica, expresada en las actitudes que las personas de una sociedad tienen frente aspectos que son de interés colectivo. ¿Qué hace por ejemplo una sociedad para proteger sus espacios verdes?, ¿la gente paga o no sus impuestos?, ¿Cual es la actitud de las personas frente al hecho de tener que pagar impuestos?, ¿Participan las personas en las elecciones?, ¿Se promueve en la sociedad el soborno a funcionarios públicos?, Son en definitiva comportamientos importantes desde el punto de vista colectivo y tienen repercusiones en la economía así como en la sociedad.

Por último, la cuarta área del capital social son los valores éticos, para el premio nobel de economía Amartya Sen (1997), "*los valores éticos de los empresarios y profesionales de una sociedad son parte fundamental de los activos productivos de esa sociedad*". Si estos valores se encauzan en pro del desarrollo nacional, unas reglas claras para todos los involucrados, transparencia en el manejo de la gestión pública y privada, sería una cosa, sin embargo, si por el contrario, los valores éticos son pro corrupción, pro aprovechamiento de toda oportunidad posible, pro cortoplacismo, entre otras situaciones, sería algo totalmente diferente.

En consecuencia, para Sen (1997), los valores éticos son parte de los activos productivos de una sociedad, la comunidad económica ortodoxa ha admitido este argumento, porque en los últimos tiempos una serie de situaciones económicas difíciles para el planeta, se dirimieron en términos de valores éticos los cuales estaban en juego, como por ejemplo los escándalos empresariales de fines de los noventa y la crisis económica del Sud Este Asiático, entre otros casos. Los valores éticos y el capital social en general están operando todos los días, ha sido un grave error de la economía tradicional haberlos marginado o subestimado.

Consideraciones finales

Para la presente investigación, los sistemas de gestión ética, social y medioambiental, constituyen mecanismos de referencia para que las empresas tanto públicas como privadas, de cualquier tamaño, las cuales deseen voluntariamente fundamentarse en valores éticos, puedan guiar a la organización hacia las metas propuestas, tanto en el campo ético, social y medioambiental, sin descuidar el as-

pecto económico para ser capaces de generar confianza entre todos los grupos de interés involucrado, construyendo de esta manera el capital social en la comunidad donde se desenvuelva. En base a lo anteriormente expuesto, diseñar un sistema de gestión ética requiere tanto del compromiso de la gerencia como de la creatividad de sus miembros y directivos.

Asimismo, en este artículo se ha dejado la puerta abierta a un debate referido a la necesidad de las organizaciones de diseñar y establecer sistemas de gestión ética, bien sea por iniciativa propia, o como respuesta a las demandas de la sociedad, stakeholders, reguladores o del propio sector. Más allá de la puesta en práctica de cualquier sistema referido en el desarrollo de esta investigación, sería pertinente que las organizaciones desarrollen sistemas integrados los cuales contengan los valores corporativos declarados, los códigos de ética, con acciones concretas para implementar el sistema, los medios para evaluarlo, corregirlo y actualizarlo.

Lo anteriormente planteado, no sustituye la necesidad presente en las personas integrantes de la empresa de ser capacitadas en ética empresarial, lo cual, además del comportamiento moralmente exigido por la sociedad, es perentorio que las normas, cultura y estrategia corporativa hagan posible esa conducta ética. Esto podría ser un buen medio a los efectos de conseguir esos objetivos, orientándolos hacia la excelencia la cual incluya a las personas, procesos y productos de la empresa. Esto daría como resultado el fomento desde la organización hacia la sociedad, del capital social para la confianza y la asociatividad de todos los involucrados.

Referencias bibliográficas

- Añez, Silenis; Hernández, René; Silvestri, Karin y Gómez, Orlando. (2008). Análisis de los elementos que conforman la responsabilidad social corporativa. **Revista Formación Gerencial**. Volumen 7 número 2. Venezuela. (Pp. 173-185).
- Argandoña, Antonio. (2003). Sobre los sistemas de gestión ética social y medioambiental en las empresas. **Revista papeles de ética, economía y dirección** número 8. Universidad de Navarra. España. (Pp. 90-114).
- Cohen, Don y Prusack, Laurence. (2001). **In good company. How capital social makes organizations work**. Editorial Harvard Business School Press. Estados Unidos.
- Debeljuh, Patricia. (2009). **Ética empresarial. En el núcleo de la estrategia corporativa**. Editorial Cengage Learning. Argentina.
- Delgado, Aura. (2008). Sistema de Gestión Ética (SGE): Modelo basado en valores para organizaciones venezolanas. **Revista educación en valores**. Volumen 1 número 9. Venezuela. (Pp. 20-30).
- Elkington, John. (1997). **Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business**. Editorial Capstone. Oxford. Inglaterra.
- Fukuyama, Francis. (1999). **La gran ruptura. La naturaleza humana y la reconstrucción del orden social**. Editorial Atlántida. Argentina.

- Guillen, Manuel. (2008). **Ética en las organizaciones. Construyendo confianza.** Editorial Pearson. España.
- Kliksberg, Bernardo. (2003). **Responsabilidad social empresarial en las Américas.** Ediciones Alianza Social Venamcham. Venezuela.
- López, César y Vásquez, Pedro. (2008). Puede certificarse el comportamiento ético, SA 8000. **Revista investigaciones Europeas de dirección y economía de empresa.** Volumen 8 número 2. España. (Pp. 133-148).
- Moneva, José. (2005). Información sobre responsabilidad social corporativa: Situación y tendencias. **Revista Asturiana de economía.** Número 34. España. (Pp. 43-67).
- Morros, Jordi. (2003). La responsabilidad social de la empresa y las principales normas de contabilidad y auditoría social: una concreción del cómo. **Revista papeles de ética, economía y dirección.** Número 8. Universidad de Navarra. España. (Pp. 90-114).
- Mur, Ana. (2007). Cómo implantar un sistema de gestión ética en la organización. **Revista Directivos Más.** Volumen 8 numero 10. Venezuela. (Pp. 122-139).
- Páez, Tomás. (2010). **Responsabilidad social de empresarial.** Editorial C.E.C, S.A. Venezuela.
- Putnam, Robert. (1994). **Para hacer que la democracia funcione.** Editorial Galac. Venezuela.
- Sen, Amartya. (1997). Economics, business principles and moral sentiments. **Revista The Journal of the society for business ethics.** Volumen 7 número 3. Estados Unidos. (Pp. 42-59).
- Urteaga, Alberto. y Granda, Germán. (2001). La implantación del sistema de gestión de Forética. **Revista papeles de ética, economía y dirección** numero 8. México. (Pp. 23-45).