

Working Papers

Documentos de Trabajo



Centro Internacional de Formación



PROGRAMA DELNET DE APOYO AL DESARROLLO LOCAL

© Centro Internacional de Formación de la OIT

WP 30

Edición Noviembre 2004

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS
EMPRESAS Y SU CONTRIBUCIÓN AL
DESARROLLO LOCAL”**

<http://www.itcilo.org/delnet>
E-mail: delnet@itcilo.org

Bart Slob**SOMO (Centro de Investigaciones sobre Empresas Multinacionales)
Investigador y coordinador de Red Puentes Holanda**

Considerada la gran cantidad de ensayos, artículos, libros y apartados en los periódicos que tratan el tema de la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), hasta se podría llegar a considerar que el concepto es tan antiguo como la idea misma de negocio. Desafortunadamente, se trata de una interpretación equivocada. No hace más de quince años que algunas empresas pioneras empezaron a considerar a la RSE un "asunto crítico" para sus negocios¹. Sin embargo, hoy es prácticamente imposible encontrar una empresa multinacional que no tenga en su página Web, por lo menos, un código de ética y unas líneas directrices sobre las políticas y actividades relacionadas con la RSE. En este artículo, trataré de explicar cómo las organizaciones de la sociedad civil en Europa y América Latina han encarado y siguen encarando el fenómeno de la RSE.

El auge de la RSE en la última década del siglo XX enriqueció la fraseología corporativa con muchos términos enigmáticos, tales como: triple rendición de cuentas (*triple bottom line*), principio de igualdad de condiciones (*level playing field*), memorias de sostenibilidad (*sustainability reporting*), efecto de "percolación" (*trickle-down effect*), inversión socialmente responsable (*socially responsible investing*), participación comunitaria (*community involvement*), civismo empresarial (*corporate citizenship*), entre otros. Las empresas empezaron a publicar informes de impacto social y medioambiental y a pagar servicios de consultoría que les aconsejaban cómo desempeñar su papel en estos ámbitos. De pronto, los gerentes empresariales tuvieron que encontrar a sus grupos de interés (*stakeholders*)² y establecer con ellos una línea de diálogo abierto. Empezaron a desarrollarse, a un ritmo impresionante, sistemas de certificación, sellos de calidad, códigos corporativos de ética y conducta, con el objetivo de distinguir entre prácticas negativas y positivas. Sin embargo, estos instrumentos no solo no facilitaron una comparación realista entre las empresas, sino que, en muchos casos, contribuyeron a imponer la más absoluta confusión alrededor del concepto de RSE, incrementando la opacidad que hoy en día encubre un debate muy carente de contenido.

¹ En el año 1988, *The Body Shop* lanzó, junto con Amnistía Internacional, su primera campaña internacional por los derechos humanos. En 1989, *Ben & Jerry's* encargó a un "auditor social" que publicara un informe, dirigido a consumidores y accionistas, sobre los estándares sociales de la compañía. Casualmente en el mismo año el derrame de petróleo del buque-tanque Exxon Valdez causó una catástrofe ambiental en Alaska. A la luz de los acontecimientos que siguieron al accidente, el comportamiento hostil y suspicaz de la Exxon Mobil de cara a los medios de información y comunicación mundiales, determinó la caída de la imagen y el fracaso de las relaciones públicas de la compañía. Este episodio - mucho más que los valorables esfuerzos realizados por una pequeña cantidad de empresas pioneras en términos de transparencia - marcó el inicio de una nueva percepción de cómo los negocios debían colocarse de cara a las comunidades.

² Con el término "*stakeholders*", o "grupos de interés" en español, se entienden en general individuos, grupos, comunidades u organizaciones que están directamente implicados o se ven afectados por las actividades de una compañía / empresa.

Pasó algún tiempo antes de que las ONGs y los sindicatos se dieran cuenta del importante papel que podían jugar en materia de RSE. Durante años, las esporádicas ocasiones de contacto entre ONGs y compañías privadas se limitaron a disputas sobre problemas sociales o medioambientales y a la colaboración en apoyo a proyectos caritativos y filantrópicos, mientras los sindicatos concentraban todos sus esfuerzos en negociaciones colectivas y la defensa de los derechos de los trabajadores. Aunque la RSE pareció ser desde el principio un artificio de marketing, ONGs y sindicatos no pudieron seguir ignorando el tema en cuanto que las compañías multinacionales empezaron a financiar la puesta en marcha de fundaciones y ONGs propias (conocidas en inglés como BINGOs – *Business-Initiated NGOs*), abriéndose de tal manera la posibilidad de canalizar y conseguir fondos para proyectos sociales y medioambientales. El hecho de que las grandes empresas se enfrentaran directamente a las ONGs y a los sindicatos en sus áreas de competencia fue, muy probablemente, la gota que colmó el vaso y empujó a que las organizaciones de la sociedad civil, especialmente en el hemisferio norte, entraran en juego para contrastar el poder de las corporaciones en materia de RSE. ONGs y sindicatos habían obtenido conocimientos y desarrollado capacidades prácticas en materia social y medioambiental durante las últimas décadas y no estaban dispuestas a dejar que las grandes empresas privadas tomaran decisiones unilaterales sobre las políticas de RSE y las problemáticas a enfrentar.

En los Países Bajos, a partir del año 1997, varios sindicatos y ONGs empezaron a familiarizarse con el concepto de RSE, como consecuencia de proyectos de investigación, campañas públicas y herramientas de intercambio de conocimientos. A pesar de unas considerables discrepancias con respecto a los aspectos conceptuales y operacionales del tema, todas estas organizaciones coincidieron en que el gobierno holandés tenía que promover la RSE entre las empresas. Con este objetivo, una coalición informal de organizaciones de la sociedad civil escribió una carta formal al gobierno holandés, pidiéndole que tomara urgentemente las siguientes medidas:

- Especificar de forma clara y oficial los estándares y las líneas directrices con que las empresas tenían que conformarse en materia de responsabilidad social. Los Países Bajos habían firmado y ratificado ya una significativa cantidad de convenios, declaraciones, directivas y tratados relativos al impacto social y medioambiental de las empresas. Sin embargo, la mayoría de las empresas ni se había enterado de la existencia de estos documentos.
- Promover el uso de códigos corporativos de conducta que incluyeran los estándares ya existentes en materia social y medioambiental (convenios, declaraciones, directivas y tratados firmados y ratificados por el gobierno holandés), así como cláusulas o apartados relativos a las responsabilidades de las empresas en las cadenas de suministro y al monitoreo independiente.³

³ Responsabilidad en la cadena de suministro: La responsabilidad social de una compañía debe extenderse a todos sus proveedores, subcontratistas, concesionarios, socios y cualquier entidad al servicio de la empresa, independientemente de la formalidad de la relación, de la naturaleza del producto o servicio afectado o de la ubicación geográfica. La definición de la cadena de suministro y la delimitación de su objetivo se debe determinar en base a la participación de todos los grupos interesados (*stakeholders*). Las empresas deben hacer todo lo que está en sus posibilidades para facilitar, promover e implementar acciones concretas de RSE a través de su(s) cadena(s) de operaciones.

Monitoreo y verificación independiente: La calidad, utilidad y credibilidad de los informes de una empresa y los subyacentes procesos y sistemas de gestión se pueden mejorar con un sistema de verificación independiente. Un proceso de verificación independiente es la clave de la implementación efectiva de una política de RSE. Esto empieza con un monitoreo interno por parte de la compañía sobre su conformidad con las políticas de RSE (implementación, planes, objetivos e indicadores). Las corporaciones lo logran poniendo en marcha sistemas de monitoreo interno en línea con otros actores en la cadena de suministro. La conformidad con las políticas de RSE tiene que ser investigada también de forma independiente. Esta verificación debe ser llevada a cabo por organizaciones independientes.

- Fomentar entre las corporaciones, la publicación de memorias de responsabilidad social y medioambiental. En años pasados, muchas empresas solo publicaban memorias de responsabilidad ambiental, dejando al margen los aspectos sociales. La demanda de memorias de responsabilidad social fue empujada por algunas campañas de sensibilización, tales como la campaña Ropa Limpia – fundada en los Países Bajos en 1989 y ahora presente en 12 países europeos.⁴
- Promover la aplicación de criterios sociales y medioambientales a los incentivos económicos (misiones comerciales, créditos a la exportación y garantías de exportación). Incluir criterios sociales y medioambientales en los procedimientos de compras públicas.
- Dar apoyo a las empresas en países en desarrollo – especialmente a los pequeños y medianos productores – para que mejoraran el impacto social y medioambiental de sus actividades.
- Reducir el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y otros impuestos sobre los productos ecológicos y socialmente responsables (ej: los productos de comercio justo).

El gobierno holandés dudó inicialmente de la legitimidad de estas propuestas, pensando que reflejaban más una reivindicación política de izquierda que una demanda social real. Un cambio importante se produjo en el año 2000, cuando la Junta Consultiva del Gobierno publicó un importante informe sobre la RSE, en el cual se enunciaba que el concepto abarcaba el núcleo del negocio de cada empresa. Lo cual no significaba que todas las expresiones y actividades en materia de RSE tenían que considerarse parte del negocio, sino que los impactos sociales de la empresa tenían que ser factores clave dentro de su negocio. Además, la Junta Consultiva afirmó que la redacción de informes sobre la RSE tenía que ser voluntaria y que la RSE implicaba que el control pasara a ser de externo a interno, de manera que fuese cada vez menor la necesidad de apegarse a las reglamentaciones gubernamentales.⁵

La mayoría de las organizaciones de la sociedad civil, aun considerando este informe una piedra angular, no coincidieron totalmente con sus conclusiones y recomendaciones, en cuanto advertían, sobre todo, la necesidad de una reglamentación de la RSE por parte del gobierno. En respuesta al documento, aproximadamente 80 ONGs y sindicatos publicaron un manifiesto titulado *Principled Profits* (Beneficios basados en Principios) y dirigido en primera instancia al gobierno holandés, pidiendo explícitamente su compromiso no solamente como facilitador del debate sobre la RSE sino como legislador, regulador, actor del mercado y consumidor de mejores practicas.⁶ El manifiesto generó un fuerte impacto entre los legisladores holandeses y animó la creación de una red de organizaciones de la sociedad civil: la Plataforma Holandesa de RSE.

desvinculadas de la empresa en cuestión y en las cuales los grupos de interés (*stakeholders*) tienen total confianza. Por último, el resultado de los procesos de verificación debe hacerse público.

⁴ La Campaña Ropa Limpia es una coalición de sindicatos, asociaciones de consumidores, investigadores, organizaciones por los derechos humanos, organizaciones de mujeres y otras entidades, cuyo objetivo es mejorar las condiciones laborales en la industria textil a nivel global. Esta coalición europea se respalda en una red internacional de aliados en los países donde más se fabrica indumentaria. Cf. www.ropalimpia.org (25 Agosto 2004).

⁵ SER, *Advisory report on Corporate Social Responsibility: summary of conclusions* (Den Haag: Sociaal-Economische Raad, 2000), http://www.ser.nl/upload/databank_engels/2000_11.pdf (24 Agosto 2004).

⁶ *Manifiesto Principled profits: Guidelines for responsible business behaviour*, 2001, <http://www.indianet.nl/manifiesto.html> (24 Agosto 2004).

Fundada en el año 2002, la Plataforma Holandesa de RSE se compone hoy de 40 organismos miembros. La plataforma RSE consiste en una red muy heterogénea de:

- Grandes y pequeñas organizaciones y agencias de desarrollo;
- Las dos mayores organizaciones de sindicatos de los Países Bajos;
- ONGs por los derechos humanos;
- Organizaciones medioambientales;
- Una ONG en representación de los inversores sostenibles;
- Asociaciones de consumidores (la más grande organización cuenta con alrededor de 600.000 miembros individuales)⁷;
- Organizaciones de comercio justo;
- Grupos promotores de campañas de sensibilización (ej. industria textil y del café).

Siempre en el año 2002, la Plataforma RSE elaboró un Marco de Referencia, un documento detallado en el cual la Plataforma explicaba qué exactamente se esperaba de las empresas en términos de Responsabilidad Social. El Marco de Referencia define la RSE como “un proceso a través del cual las empresas van asumiendo la responsabilidad por las consecuencias sociales, ecológicas y económicas de sus acciones (a lo largo de toda la cadena de suministro de productos y servicios), comprometiéndose en un diálogo constante con todas las partes involucradas”. En el Marco de Referencia se contemplaban los siguientes temas: derechos humanos, trabajo, medio ambiente, protección del consumidor, salud, y la lucha en contra de la corrupción.⁸ Hoy, oficiales del gobierno, políticos y organizaciones de empresarios consideran a la Plataforma RSE un *stakeholder* importante y socio legítimo. De hecho, es bastante frecuente que los Ministerios de Asuntos Exteriores y de Economía se consulten con los representantes de la Plataforma sobre asuntos de RSE.

Todas las organizaciones involucradas en la Plataforma RSE consideran exitosa la experiencia de formar parte de una red de intercambio que permite sumar esfuerzos y reunir conocimientos. Es interesante resaltar que las empresas multinacionales utilizan una estrategia muy parecida cuando unen sus fuerzas a través de procesos de integración vertical y horizontal. La gran diferencia consiste en que las alianzas corporativas suelen constituirse con el fin de aumentar beneficios y ventajas competitivas, mientras las interacciones dentro de las redes de la sociedad civil se fundamentan en una misión común. Por tanto, se podría argumentar que las redes de la sociedad civil son más sostenibles que las redes empresariales.

Existe una tendencia global que alimenta la constitución de redes regionales, nacionales e internacionales que trabajan temas de RSE. Las organizaciones empresariales han tomado el liderazgo de este proceso implicándose en la fundación de redes importantes, tales como la *CSR Europe* y la red *Empresa* (una coalición de organizaciones empresariales que promueve la RSE en las Américas). De todas formas, las organizaciones de la sociedad civil siguen rápidamente el paso. Ejemplos de esta tendencia se dan en España, con el Observatorio RSC – la contraparte española de la Plataforma de la RSE holandesa – y El *OECD Watch*, una red internacional de organizaciones de la sociedad civil cuyo objetivo es facilitar las

⁷ En Agosto de 2004, la población total en los Países Bajos era aproximadamente de 16,2 millones de habitantes.

⁸ MVO Platform, *Marco de Referencia de la RSE* (Ámsterdam: 2003), <http://www.mvo-platform.nl/mvotekst/Marco%20de%20referencia%20de%20la%20RSE.pdf> (30 Agosto 2004).

actividades de las ONGs con respecto a las Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales.⁹

Una iniciativa que se puede considerar bastante única es Red Puentes. Esta red transatlántica fue fundada en el año 2002, a continuación de un taller en México en el cual participaron representantes de ONGs procedentes de Argentina, Brasil, Chile, México y los Países Bajos. En esta ocasión, todos los participantes coincidieron en considerar el tejido socio-económico en que se desarrolló la RSE en Europa y EEUU muy diferente del contexto de América Latina. En consecuencia, la RSE en América Latina necesitaría un tratamiento distinto y un conjunto de herramientas y metodologías apropiadas a su entorno. Sin volver a empezar de cero, las organizaciones de la sociedad civil en América Latina tenían que adaptar el concepto de RSE y hacerlo compatible con sus objetivos. Lo cual significaba que, de alguna manera, la RSE tendría que contribuir al desarrollo sostenible y a la erradicación de la injusticia social para que se convirtiera en un tema de importancia para la sociedad civil.

Un primer paso fue la constitución de una red de ONGs y organizaciones sindicales de América Latina y los Países Bajos – la red fue inicialmente lanzada con el apoyo de Oxfam Holanda (Novib) – con el objetivo de intercambiar información y debatir temas de RSE. Con el apoyo de fondos adicionales por parte del gobierno holandés, en el año 2003 la Red Puentes se planteó los siguientes objetivos:

- Aumentar la participación e influencia de las organizaciones de la sociedad civil de América Latina en la puesta en marcha de iniciativas y proyectos de RSE y en el proceso de generación de una cultura de prácticas socialmente responsables entre las empresas locales y multinacionales;
- Establecer relaciones de cooperación entre las organizaciones de la sociedad civil del Sur y del Norte;
- Empujar la creación y el intercambio de conocimientos específicos, experiencias y herramientas para la RSE en los países de América Latina;
- Apoyar a las organizaciones de la sociedad civil en sus campañas para promover la RSE y en todas sus iniciativas de lobby y sensibilización;
- Implementar procedimientos de colaboración con las compañías multinacionales en la aplicación de las Líneas Directrices de la OCDE y de otras herramientas y prácticas de monitoreo.

Estos resultados no se podían alcanzar sin la utilización de un marco de referencia conceptual. Por esta razón, los 22 miembros de Red Puentes decidieron desarrollar un posicionamiento cívico común, basado en los contenidos de cuatro documentos de relevancia internacional: (1) las Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales, (2) las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, (3) las Normas de las Naciones Unidas sobre las Responsabilidades de las Empresas en

⁹ Las Líneas Directrices de la OCDE son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales que actúan en o desde países miembros. Enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable en materia de empleo y relaciones laborales, derechos humanos, medioambiente, publicación de informaciones, competencia, fiscalidad, ciencia y tecnología. Han suscrito las Líneas Directrices los 30 países miembros de la OCDE y 8 países no miembros: Argentina, Brasil, Chile, Estonia, Israel, Latvia, Lituania y Eslovenia.

la Esfera de los Derechos Humanos (4) el Libro Verde de la Comisión Europea sobre el fomento de un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.

Es todavía demasiado pronto para evaluar los resultados, pero ya se puede afirmar, sin lugar a dudas, que Red Puentes ha facilitado el acceso a la información sobre la RSE y aumentado los conocimientos y el saber-hacer de sus organizaciones miembros. Estos conocimientos han llevado a una actitud más crítica hacia las empresas que se autoproclaman socialmente responsables, cuando en realidad sus actuaciones se limitan a la financiación de proyectos comunitarios y a la utilización de los mismos en sus campañas de marketing. Las actividades de Red Puentes, si en principio se centraban en el objetivo de favorecer y fomentar el diálogo entre ONGs, sindicatos y empresas, se orientan cada vez más a investigar si realmente las compañías traducen en buenas prácticas sus propios principios, códigos de conducta y políticas de responsabilidad social. Desde luego, para monitorear las compañías multinacionales y sus actuaciones en América Latina, se hacen necesarias investigaciones multilaterales.

Un buen ejemplo de este tipo de investigaciones es el proyecto *Monitor de Empresas*, una iniciativa de la confederación holandesa de sindicatos FNV que fue llevada a cabo por dos organizaciones miembros de Red Puentes, Observatório Social (Brasil) y SOMO (Países Bajos), y organizaciones de investigación en otras partes del mundo. Este proyecto fue creado en el año 2000 para facilitar el monitoreo de las multinacionales holandesas en materia de RSE, observando sus actuaciones en seis diferentes países. Los resultados del proyecto fueron publicados y presentados en ocasión de una conferencia internacional en el año 2003. Los investigadores involucrados en el proyecto detectaron que aunque las cuatro multinacionales observadas gestionaban sus políticas de marketing y RSE de forma centralizada, no pudieron o quisieron imponer una política social uniforme. Las políticas relativas a los sindicatos, a las negociaciones colectivas y a los salarios se dejaban para la gestión local. Además, los investigadores concluyeron su informe destacando que los empleados de las multinacionales evaluadas cobraban en promedio un sueldo que, aun clasificándose por encima de los niveles mínimos, difícilmente les garantizaba condiciones de vida decentes.¹⁰

Varias organizaciones miembros de Red Puentes están actualmente lanzando nuevos proyectos de investigación, beneficiándose de las experiencias e informaciones que consiguen interna y externamente a la red. Estos proyectos tienen el propósito de conseguir y difundir conocimientos basados en la práctica de las RSE, enfrentando a las empresas con los impactos de sus actividades. A este propósito, la relación directa con la Plataforma Holandesa RSE ha sido muy significativa para la Red Puentes. Aunque las dos redes operen en contextos socio-económicos distintos, sus prioridades casi siempre coinciden. Por ejemplo, Red Puentes se está centrando actualmente en dar difusión a la Líneas Directrices de la OCDE en Argentina y Brasil, con el apoyo de algunas organizaciones de la Plataforma Holandesa de la RSE. La sección mexicana de Red Puentes, por otro lado, está estudiando la estructura y el funcionamiento de la Plataforma de la RSE con el objetivo de constituir una Plataforma Mexicana de la RSE de organizaciones de la sociedad civil. Si consideramos las experiencias de ambas redes, podemos identificar tres elementos esenciales para que la respuesta de la sociedad civil al fenómeno de la RSE sea eficaz:

¹⁰ FNV Mondiaal, *Monitor de Empresas de la FNV: El comportamiento social de las empresas holandesas en el mundo* (Ámsterdam: FNV Mediabureau, 2003), <http://www.observatoriosocial.org.br/download/monitorep.pdf> (6 Septiembre 2004).

1. Creación de redes temáticas regionales, nacionales e internacionales;
2. Intercambio de información y conocimientos en materia de la RSE a nivel mundial;
3. Combinación y sintonía entre actividades de investigación y campañas de sensibilización sobre la RSE.

Es importante, de todas formas, recordar que la sinergia puede reducir la diversidad. Por tanto una red de la sociedad civil, si quiere diferenciarse de la mayoría de las redes empresariales, tiene que garantizar la independencia ideológica, política y cultural de sus miembros, sin afectar el compromiso y la misión de la red. Naomi Klein, en su libro *No Logo*, afirma con elocuencia: "¿Qué más puede ser un monopolio, sino una sinergia llevada al extremo?"¹¹

La sinergia es importante, pero ninguna red de la sociedad civil debería tener la aspiración de monopolizar el debate sobre la RSE. Esto implicaría un paso atrás para todos los *stakeholders*.

Más información en:

SOMO (Centro de Investigaciones sobre Empresas Multinacionales)

<http://www.somo.nl>

Ámsterdam – Países Bajos

¹¹ Naomi Klein, *No Logo* (Londres: Flamingo, 2000), 161

El Programa **Delnet** del Centro Internacional de Formación de la OIT se lleva a cabo gracias al apoyo de la **Ciudad de Sevilla, España** (Ayuntamiento de Sevilla y Sevilla Global, Agencia Urbana de Desarrollo) y la **Fundación CajaGRANADA, España**.

y cuenta con la colaboración de:

- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD
- Fundación Interamericana (FIA/ IAF)
- Programa de Mejores Prácticas y Liderazgo Local de UNCHS – Habitat
- Escuela Superior del Personal del Sistema Naciones Unidas (UNSSC)

Colaboran técnicamente con **Delnet**:

Unidad de Coordinación de Género – CIF/OIT
Enfoque Global, Madrid, España

EDITA:
CENTRO INTERNACIONAL DE FORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
INTERNACIONAL DEL TRABAJO

Viale Maestri del Lavoro, 10 • 10127 Turín, Italia. Fax: +39 011 693 64 77

e-mail: delnet@itcilo.org
Internet: <http://www.itcilo.org/delnet>

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras. La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione. Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Editado por el Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín, Italia.