

El Balance Social como una herramienta válida para representar la Responsabilidad Social en las Empresas Chilenas

Guido, Asencio-Gallardo¹

Resumen

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) refleja hoy en día el resurgimiento de valores en la sociedad, además manifiesta la necesidad que tienen las empresas de involucrarse en la sociedad civil a través de sus iniciativas, no tan sólo como generadoras de proyectos aislados que las conecten con su entorno, sino integrándolas como parte de su estrategia empresarial. En este ensayo se presenta la herramienta Balance Social (BS), un tema que tiene sus orígenes en la RSE, modelo adoptado en Chile en el año 1975, desde la primera experiencia registrada en la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). La herramienta toma en cuenta los aspectos sociales que contempla una entidad hacia adentro, los denominados agentes internos, es decir los trabajadores en sus distintos niveles de la organización. Se darán a conocer modelos de Balance Social, por medio de análisis de su diseño e influencia a tomar en consideración y el tipo de empresa en que se aplique. El aporte de este ensayo, es dejar manifiesto que el Balance Social transformaría los tradicionales indicadores sociales que presentan algunas entidades en insumos reales, y a su vez serviría como una herramienta práctica para representar la RSE de una empresa.

Palabras Clave: Balance Social, Contabilidad Social, Responsabilidad Social

The Social Balance as a valid tool to represent the Social Responsibility in the Chilean Companies

Abstract

The concept of Corporate Social Responsibility (CSR) today reflects the resurgence of values in society, also expressed the need for companies to engage in civil society through initiatives, not just as isolated projects that generate connection them to their environment but integrating them as part of their business strategy. In this test the Social Balance (BS) tool, an issue that has its origins in the CSR model adopted in Chile in 1975, since the first recorded experience in the Chilean Safety Association (ACHS) presented. The tool takes into account the social aspects covered entity inward-called insiders, i.e., workers at different levels of the organization. They will be released models of Social Balance, through design analysis and influence to consider and type of business in which it applied. The contribution of this paper is to leave clear that the Social Balance transforms traditional social indicators that have some real input entities, and in turn serve as a practical tool to represent a company CSR.

Keywords: Social Balance, Social Accounting, Social Responsibility.

Recibido: 31 de marzo de 2015
Aceptado: 13 de octubre de 2015

¹Contador Público y Auditor, Licenciado en Ciencias Contables, MBA © Latinoamericano, Magíster © en Ciencias Sociales. Académico del Departamento de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad de Los Lagos, Sede Osorno, Chile. guido.asencio@gmail.com

I. INTRODUCCIÓN

Sin lugar a dudas, el objetivo básico de cualquier empresa lo constituye la necesidad de subsistir y progresar en el contexto en que opera. Entendiendo por subsistencia la conservación y permanencia de una cosa (The Free Dictionary) [1], aplicado esto a una empresa, estaría dado por la capacidad de generar estrategias que le permitan innovar para su propia permanencia en el tiempo. Por su parte el progreso de la misma, está dado por la capacidad de incorporar conocimientos y tecnologías que le permitan desarrollarse, a través de una permanente adaptación e innovación, en conformidad a lo requerido por el medio donde se desenvuelve. (García, Mareo, Molina, Quer, 1999) [2].

La gestión empresarial se transforma en un desafío permanente de actualización y renovación, para lo cual se requiere de adecuados instrumentos que permitan conseguir sus objetivos, establecer estrategias y efectuar mediciones adecuadas que den cuenta de su comportamiento. De ahí que se requiere una gestión integral que contemple planes, programas e instrumentos de medición y control. (Carot, 1998) [3].

Los instrumentos tradicionales de medición cuantitativa, representados fundamentalmente por los clásicos Estados Financieros, tienen como limitante el establecimiento de resultados numéricos que muchas veces carecen de un análisis más profundo, que vaya más allá de entregar información netamente financiera. Para eso se propone en este ensayo la generación de gestiones tendientes a crear impactos que tengan una mirada más integral de la empresa, donde se puedan tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo.

Algunos autores se refieren a la importancia de los agentes de cambio que existen en una empresa (González, 2011) [4], los cuales generan impactos ya sea dentro o fuera de las mismas, en el caso de los agentes internos estarían representados por los trabajadores de los distintos niveles de la empresa, así también los agentes externos, referidos fundamentalmente a todos los agentes que están en el entorno de la entidad.

En este contexto surge el Balance Social (BS), una herramienta que permite establecer un diagnóstico, evaluación y control de aquellos aspectos netamente sociales, que contemplen la relevancia, vigencia y, sobre todo, cubrir la necesidad que tienen las empresas de contar con un instrumento de medición del comportamiento social y todos sus componentes. Por sus características permite no sólo efectuar mediciones de

hechos pasados, sino proyectarse hacia el futuro en base a ellos. Por esto, puede ser definido en líneas generales como rendición o presentación de cuentas con relación al estado de la gestión social realizada por la empresa en un período determinado. (Rivadeneira y De Marco, 2006) [5].

En otros términos su uso posibilita, por la vía de mediciones periódicas e indicadores representativos, evaluar por una parte la calidad de vida laboral, reflejada por el nivel de satisfacción del personal y derivada de la situación de la empresa y las condiciones de trabajo, lo cual puede ser recogido por el denominado Balance Social Interno. Por otra parte permite medir el nivel de satisfacción del entorno (comunidad) en relación con las decisiones y acciones que proyecta la empresa hacia el mundo que le rodea, el cual es representado por el Balance Social Externo.

En este contexto, resulta interesante abocar los esfuerzos por validar el modelo de BS de una empresa, como una herramienta eficaz, que aporte al logro de una sistematización en el tratamiento de materias sociales.

El esquema seguido en este ensayo comprende el desarrollo teórico, basado en el material bibliográfico disponible, tanto en la web, como en libros especializados que, ayudan a tener una visión más amplia y a la vez integral de lo que implica tomar en serio los aspectos cualitativos de una empresa. Posteriormente, se analiza el BS, considerando para ello la determinación del concepto, objetivos y su utilidad práctica. De igual manera el grado de desarrollo de los estudios sobre el tema a nivel nacional e internacional, definiendo por separado los dos tipos de Balances Sociales existentes y luego analizar el Balance Social Interno de una empresa.

II. DESARROLLO

Este trabajo presenta discusiones permanentes y teorías basadas en autores que se han referido al BS, en particular conectado con la RSE, hoy en día es un término que se encuentra en boga y el cual busca una debida racionalidad del actuar de los tomadores de decisiones en las empresas. En este caso se analiza desde el punto de vista crítico cada una de las teorías que justifican la configuración del BS como una herramienta eficiente y eficaz, que puede ser aplicada en cualquier tipo de empresa que tenga el convencimiento que realmente está realizando un aporte a la sociedad, no tan sólo con el trabajo o productos que entrega, también por medio de las acciones que emprende, para manifestar su genuino interés por el entorno en que se encuentra inmersa.

1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Las empresas de hoy tienen la necesidad de posicionarse, no tan sólo con el cumplimiento de sus planes de ventas y/o producción, deben estar conscientes que existe un entorno al cual responder, que vas más allá de los entornos que se estudian en la teoría de administración de una empresa, que se centra en los entes relacionados generalmente de forma directa con la naturaleza de la empresa. En éste caso la RSE va más allá, considera y reconoce que el entorno es mucho más amplio que la simple identificación de actores relevantes, sino que debe entender que existen los llamados grupos interesados o implicados, que en inglés se les denomina stakeholders (Martínez, 2005) [6].

Lo importante es considerar que la RSE implica la pertinencia de una serie de acciones que debe realizar una empresa, en pos de beneficios para la sociedad, no sirve solamente realizar acciones aisladas o ayudas esporádicas, esto es considerado como una forma de filantropía, más que responsabilidad social, debido a que no tiene una continuidad. Por tanto, lo que se plantea es que las empresas deben tener en sus políticas estratégicas internalizadas, los temas sociales.

Por su parte el Filósofo François Vallaey (2006) define la Responsabilidad Social como “una política de calidad ética del desempeño de la organización, que se ocupa de la gestión responsable de los impactos que genera hacia dentro y hacia fuera, solucionando continuamente los problemas diagnosticados en colaboración con las partes interesadas y/o afectadas” [7], lo cual viene a reafirmar la definición anterior, además de ponerle un carácter más formal que es posible desglosar de la siguiente forma:

En primer término Vallaey señala que la Responsabilidad Social contempla una política de gestión de impacto, reconociendo la necesidad de que existe un liderazgo que debe llevar a cabo la política empresarial a través de una gerencia. Está basada en una medición y diagnóstico permanente, lo cual evidencia que debe existir un seguimiento adecuado que contemple el valor de la ciencia de evaluar las políticas que se han planteado en una empresa.

También se demuestra una mejora continua, que se asocia a que la implementación de la Responsabilidad Social debe ir evolucionando de acuerdo a las necesidades del entorno y de la empresa propiamente como tal. La definición se refiere a la satisfacción de todas las partes interesadas, lo cual implica que debe

tener un criterio de equidad y ética que se proyecta hacia dentro y fuera de la misma entidad.

La definición expresada evidencia una democracia participativa, especialmente cuando menciona que para realizar esta política de responsabilidad social, es fundamental que exista una asociación y un diálogo que incluya a los entes involucrados, para ello, no se coloca límite alguno, ese es el argumento que reafirma la necesidad de generar políticas de responsabilidad social de manera inclusiva, haciendo partícipe a todos los entes involucrados o *stakeholders* (Argandoña, 2011) [8].

Por otro lado la fundación Acción RSE (2006) [9], la define como “la respuesta de la empresa a las expectativas de la sociedad, que se traduce en una visión de negocios que integra armónicamente el desempeño económico y el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente”. Esta definición agrega la *integración armónica al desempeño económico*, considerando que efectivamente la RSE de una empresa debe ser capaz de aportar al desarrollo de económico, además de rescatar los valores éticos centrados en las personas que integran la entidad y la sociedad.

Los beneficios que tienen las empresas aplicando la RSE en serio y como parte integrante de su estrategia empresarial pueden ser medidas de muchas formas, evaluando la información cualitativa, estableciendo metas de desempeño respecto al cumplimiento con indicadores válidos que puedan complementar la variada información cuantitativa que tradicionalmente tienen las empresas.

Según la Fundación *Acción RSE*, establece las ventajas que pueden tener las empresas que contemplan la RSE, las cuales las describe de la siguiente manera:

- a. Mejoras del desempeño financiero: Lo que se traduce en esperar que los efectos se visualicen en el comportamiento financiero de la empresa, permitiendo ser responsable con todo tipo de compromiso. Cada vez que la entidad realice una transacción está consciente de las políticas estratégicas que posee, por tanto si tiene internalizada la RSE dentro de ellas, tiene la obligación de preocuparse de estar siempre al día con sus compromisos financieros.
- b. Aumenta compromiso en los trabajadores: El compromiso de los trabajadores contempla un pilar importante para establecer un ambiente laboral favorable, pues una empresa que adopta como política el poner la RSE también debe conocer, que

el compromiso de aportar a la sociedad implica plantearse acciones concretas que vayan en beneficio de sus colaboradores directos, es decir los empleados de la misma para proyectar eso también hacia su entorno.

- c. Mejora la reputación de la empresa: Para cualquier empresa es importante la imagen que proyecta hacia su entorno, por tanto en esto hay que tener cuidado en ir contra sus objetivos estratégicos. Entonces resulta relevante contemplar políticas claras respecto a RSE, que puedan ser medibles y prácticas a la hora de llevarlas a cabo, para conservar permanecer en el mercado con un prestigio ganado.
- d. Atrae mejores talentos: Trabajar en una empresa que se interesa por mejorar su entorno, siempre es una ventaja para quienes quieren aportar con su trabajo, a mejorar las condiciones de su comunidad, por tanto la atracción se hace casi natural. Debido a que este tipo de empresas tienen una visión más amplia del concepto de persona, y de la responsabilidad que tienen de aportar a su entorno de manera significativa.
- e. Reduce los costos operativos: Esta reducción de costo se ve reflejada en la rebaja de costos por ejemplo de publicidad que una empresa puede hacer, pues con ser consecuente, tiene la ventaja que se valora por el sólo hecho de practicar los valores de la RSE que se muestran en su entorno.
- f. Favorece el acceso a capitales: Para acceder a financiamiento y credibilidad en el sistema financiero, es necesario tener un historial favorable respecto al cumplimiento de compromisos, así como también representar valores que realmente se practiquen en la empresa, por lo tanto se puede ampliar la gama de capitales que está dispuesta acceder [9].

2. EL Balance Social como Herramienta Eficaz para representar la RSE

Según Rivadeneyra y De Marco (2006), el Balance Social (BS) es una herramienta que tiene la RSE, para concretar por medio de un informe cualitativo los valores sociales que tienen las empresas. Este reúne un conjunto de tendencias y orientaciones diferentes, dependiendo de las necesidades de las empresas, varían de acuerdo al marco jurídico y el sistema político donde estén insertas [10].

Para algunos autores el balance debe ser considerado como un fenómeno social-empresarial más que como

una técnica concreta en efecto, es un sistema de información empresarial hacia la sociedad, es decir, es un instrumento de política empresarial, moderna, que consiste básicamente en la reunión y sistematización de la información del área social, es un documento que cuantifica los datos mediante el uso de indicadores.

El objetivo de este instrumento no es la medición de hechos pasados sin otra finalidad que de contar con estos datos, sino que además proyectarlos hacia el futuro transformándolos en información útil para la gestión empresarial.

A juicio de muchos se espera que las empresas rindan cuentas de su actuación social con la misma regularidad y la misma apariencia de precisión con la que ahora rinden.

Para ello, es primordial establecer estándares mínimos de información que se pueda presentar en este tipo de herramienta propuesta, por lo tanto en la Tabla 1, se realiza la sugerencia de cuáles son los temas mínimos que debieran ir en un Balance Social.

En la Tabla 1 se puede apreciar que los primeros cuatro aspectos de información mínima deben realizarse de manera extendida, pues el hecho que sea cualificable, invita a quienes elaboran tal herramienta a indagar sobre los aspectos estratégicos que la empresa se ha comprometido. Menciona desde lo más general hasta lo más específico, con el fin de evidenciar con resultados narrativos demostrables, que la empresa ya se ha planteado la posibilidad de generar herramientas que permitan mostrar resultados en términos sociales.

Por su parte en el aspecto 5 se analiza la relación entre la empresa y sus trabajadores, es posible nutrir ese indicador con información demostrable, desde los informes de remuneraciones que se tienen de los trabajadores hasta los informes netamente sociales que tienen generalmente alojadas en secciones de bienestar dentro de las empresas. La inclusión de ese análisis en el Balance Social, tiene un objetivo mucho más específico que el que naturalmente tiene en su origen, pues el objetivo se relaciona con sistematizar información de los trabajadores para conocer claramente los tipos de interacciones y las prácticas que puedan mejorarse con políticas claras y precisas por parte de la empresa, aquí también es fundamental el compromiso de los mismos trabajadores para tener una relación virtuosa en el ambiente de trabajo.

Respecto a los aspectos relacionados con el punto 6 de la Tabla 1, referente a la identificación de los clientes, es posible describir el indicador como cuantificable, debido

Tabla 1. Información mínima que debiera tener un Balance Social

Información mínima que debiera contener		Cuantificable	Cualificable
1	Mencionar aspectos estratégicos que la empresa declara tener respecto a compromisos sociales (misión).		x
2	Mencionar específicamente cuáles son las acciones concretas que la relacionan con el entorno.		x
3	Colocar si la empresa es auditada en términos del Balance Social.		x
4	Definición clara de stakeholders (grupos involucrados)		x
5	Análisis de aspectos que relacionan a la empresa con sus trabajadores (este es un análisis mucho más acucioso, debido a que debe considerar lo que a la empresa le interesa de sus empleados, colocando aspectos tales como: remuneraciones, cantidad de dependientes o familiares, horas de trabajo, ausentismo, en fin, temas que demuestren el grado de importancia que tiene para la empresa el trabajador).	La mayor cantidad de estos aspectos son cuantificables en el Modelo de Balance Social.	
6	Identificación de los clientes.	x	
7	Identificación de aspectos del entorno medioambiental.	x	

Fuente. Elaboración propia, basada en el Modelo de Balance Social presentado por el Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) [11].

a que es mucho menos complejo poder referirse a los clientes, están en las bases de datos, donde también se puede ir un poco más allá e indagar si ellos utilizan el Balance Social u otra herramienta similar para realizar reportes, ese dato es importante para realizar comparación entre el compromiso social que tienen las empresas.

En el caso del indicador 7 de la Tabla 1, la empresa puede explicitar aspectos relacionados con el compromiso que tiene con el medioambiente, mediante acciones concretas que se ha animado a realizar. Por ejemplo realizar mediciones de gases emitido por la misma, evidenciar iniciativas respecto a la medición de la huella de carbono que deja la empresa, campañas medioambientales surgidas por los trabajadores, etc.

Lo importante de la Tabla 1, es dar cuenta de la creatividad que puede desarrollar la empresa que decide adoptar el modelo de BS, pues tiene la opción de poner en evidencia todos los aspectos positivos que tienen eco en la sociedad, y que pueden mostrarse hacia afuera. Debe hacerse bajo el convencimiento que se realizan con los 3 requisitos para llevar a cabo un BS que plantea Ignacio González del Instituto para el Desarrollo Empresario de Argentina (IDEA) en su informe denominado “El Balance Social un Enfoque Integral”, el primero presenta la existencia de una filosofía social, debe haber un convencimiento de la

dirección y finalmente debe el compromiso corporativo.

Por otra parte, es preciso señalar que existen diferencias en la metodología y criterios que se consideran para llevar a cabo un Balance Social. En primer lugar existen diferencias respecto a quienes está destinado el balance, en este sentido podemos diferenciar entre el Balance Social Interno y Externo. Los Balances Sociales Internos son aquellos que toman en cuenta sólo las relaciones de la empresa con los agentes sociales internos. Estos son necesarios para integrar coordinadamente los aspectos sociales en la gestión económica. Los Balances Sociales Externos son aquellos que contemplan las relaciones que mantiene la empresa exclusivamente de responsabilidad social en aspectos tales como el medio ambiente, calidad de los productos ofrecidos, relaciones con la comunidad en la que se inserta la empresa, etc. Un tercer tipo de balance es el compatibilizar las dos dimensiones, lo interno y lo externo, estos son los Balances Sociales Mixtos (o globales). Estos han sido mayormente desarrollados en Alemania y los Países del norte de Europa (Fernández, Geba, Montes y Schaposnik, 1998) [11].

El Balance Social visto como un instrumento de información empresarial, es información que pasa a los diferentes actores sociales con los cuales la empresa se interrelaciona. Tiene el atributo de reunir la información que normalmente es facilitada en forma fragmentaria

y entrega en un documento único. Este es un excelente instrumento empresarial de participación y negociación con todos los actores sociales con los cuales la empresa se interrelaciona.

A partir de los informes del Balance Social se pueden extraer las acciones prioritarias. A juicio de la Comisión de Asuntos Sociales y Empleo del Parlamento Europeo citado por Crespo (1987) “la introducción del Balance Social en las empresas podría constituir un importante instrumento de concentración social para la aplicación correcta de la ‘estrategia corporativa de desarrollo’ [12].

Según Fernández, Geba, Montes y Schaposnik (1998), el Balance Social busca recapitular en un documento único los principales datos en los que puedan apreciar la situación de la empresa en el dominio social, registrar las realizaciones efectuadas y medir los cambios ocurridos durante el año en referencia y años anteriores [13].

Es más, el Balance Social debe reflejar no sólo sus relaciones entre la empresa y su personal, sino, las relaciones entre la empresa y la sociedad en su conjunto, incluyendo de éste modo información sobre las siguientes categorías de grupos sociales:

- a. Los empleados: Constitución, característica, remuneración, obligaciones sociales, potencial de desarrollo, ascensos, condiciones de trabajo, etc.
- b. Los accionistas: Constitución, características, capital de riesgo aplicado y resultado financiero.
- c. Los clientes y usuarios: Constitución, características, nivel de producción y de ventas, etc.
- d. Los proveedores de materias primas y equipos: Constitución, características, para que puedan evaluar la solvencia y la rentabilidad de la empresa.
- e. Las entidades locales, regionales y nacionales: Relacionadas con aspectos de ambiente, control, operación, etc., de la organización.
- f. Las autoridades públicas en general.

De este modo el Balance Social trata de demostrar las relaciones que existen entre la empresa y sus grupos sociales, como también la influencia social o de los socios y el impacto social ejercido por la empresa. Busca reflejar los diversos flujos entre la organización y su ambiente.

La situación del Balance Social da cuenta del estado de la política social de cada país y no hay consenso respecto de su naturaleza y su conceptualización. Por consiguiente el Balance Social de una empresa americana difiere profundamente del de una empresa europea; o el de una empresa Suiza es muy diferente al de una empresa francesa o alemana.

El Balance Social evidencia el concepto de Responsabilidad Social de la Empresa, Responsabilidad Social no significa la actuación socialmente responsable de sus miembros, ni de actividades de beneficencia, sino los compromisos de la empresa para con la sociedad en general y de manera más intensa con aquellos grupos o parte de la sociedad con los cuales se está más en contacto. Una misma actividad empresarial puede ser socialmente responsable en un momento dado dentro de un conjunto de circunstancias culturales, sociales, etc., y socialmente irresponsable en otro momento, lugar y circunstancias. El Balance Social, es pues, como un instrumento para delimitar y definir la RSE. Por esto, la implantación del Balance Social, según la Fundación Acción RSE (2004), existen tres etapas para implementarlo:

1. Etapa Política: Es la fase de toma de conciencia por parte de la dirección de la empresa, en cuanto a la necesidad de implementar el Balance Social como instrumento de relaciones públicas.
2. Etapa Técnica: Cuando surge la exigencia de un sistema de información social y se demuestra que el Balance Social es un instrumento válido para ello.
3. Etapa de Integración de Objetivos Sociales: Cuando el proceso decisorio pasa a integrar los nuevos objetivos sociales, como reflejo de la idea de RS en los diversos niveles de la empresa. El BS pasa de ser un mero instrumento de información-comunicación a uno que se traduce en un sistema de administración. Los objetivos sociales se tratan de igual manera que los objetivos económicos, lo cual afecta profundamente el proceso de toma de decisiones en la empresa [14].

Por lo consiguiente, el BS se convierte en un sistema de información dirigida al público, respecto del comportamiento socialmente responsable de la empresa. La nueva concepción de la empresa encargada de la convicción de su responsabilidad social impone un profundo cambio en cuanto a la información que se ofrece al público interno y externo. En esencia el BS no pretende expresar el estado de un conjunto de partidas dobles de activo y pasivo, sino un conjunto de índices e indicadores que expresan los niveles de cada una de las variables que se toman como importantes por la empresa, para hacer cumplir su RS. El BS tiende a mostrar si la organización está o no haciendo un buen trabajo, desde el punto de vista de sus empleados, de sus accionistas, de sus clientes, del público y de la comunidad en general.

2.1 Antecedentes históricos del Balance Social

En el año 1966 surge en Estados Unidos la idea de establecer un BS para las empresas, similar al balance económico-financiero. Se origina de la terminología norteamericana “Social audit.” (Auditoria social) y nace con la finalidad de mejorar la imagen de la empresa, sus relaciones con el personal, clientes y comunidad. En esa época una coalición formada por liberales, estudiante, periodistas consumidores y ecologistas comenzó a criticar la política de industrialización. (Rumbo, Gómez, Hernazquin, Martin y Sacacino) [15].

En este orden de cosas, bastaba con una descripción de las acciones sociales realizadas por la empresa y que fueron en beneficio de la comunidad, para denominarlo “Balance Social”. Durante la década del setenta, tanto en los ámbitos empresariales, como académicos europeos, continuaron elaborándose sistemas de información social más complejos, particularmente en Alemania, España, Francia, Holanda e Inglaterra.

Según Ascoli y Benzaken (2009), la idea del BS se difunde rápidamente en países europeos como Alemania y Francia, siendo éste el primer país donde el Balance Social constituye al igual, que el Balance económico-financiero una obligación legal. Todas las empresas con un número superior a 3600 trabajadores, deben realizar un Balance Social anual junto al Balance Económico, lo que la inducirá a planificar el aspecto social y analizar el entorno, asegurando en muchos casos su supervivencia en el mercado. Luego se fue difundiendo al mundo entero [16]. Desde entonces a la fecha, numerosas instituciones internacionales han realizado investigaciones sobre la gestión social, determinando la existencia de una buena cantidad de experiencias encaminadas a evaluarla.

Por su parte en Estados Unidos el énfasis lo centra en los consumidores, clientes y sociedad en general, en Holanda el enfoque tiene que ver con información sobre las condiciones de trabajo, en Suecia en la información de los empleados, en Alemania el enfoque se relaciona con las condiciones de trabajo y aspectos ambientales, Inglaterra su pertinencia está en los stakeholders e informes amplios que deben entregar hacia la comunidad. Y finalmente en Francia el énfasis está en la información de los empleados, niveles de empleo, remuneraciones, condiciones de trabajo y formación profesional (Carneiro 2004) [17].

El mismo Carneiro referido por Curto Grau (2004) expresa que en los noventa se empezaron a difundir las auditorías ambientales e impulsado por el éxito de las

mencionadas auditorias, surgió en Europa un nuevo movimiento relacionado con las ventajas que implicaba a la empresa la publicación de este tipo de balance. En Iberoamérica, las principales instituciones públicas y privadas de países como Chile, Brasil, Colombia, Ecuador, México, Argentina, Perú y Uruguay, publican anualmente su Balance Social [18].

El propósito ha sido tradicionalmente medir logros obtenidos por los trabajadores, en relación con lo que se ha invertido en ellos.

2.2 El Balance Social en Chile

En Chile, a diferencia de los países europeos, se destina a medir localidad de vida laboral del personal en la empresa, cuantificando el grado o nivel de satisfacción de los trabajadores. La experiencia del Balance Social es iniciada en Chile por la Asociación Chilena de Seguridad en 1975.

La Asociación Chilena de Seguridad tiene experiencia de Contabilidad Social en Chile muy interesante y merece una mención especial por su aporte, conceptualización y propósito de continuidad en el tiempo.

Según los antecedentes ampliamente divulgados en publicaciones institucionales, cuatro fueron los objetivos que se pretendió cubrir con la realización de un Balance Social en dicha asociación:

- a. Difundir una metodología adecuada que sirviendo también como modelo a otras empresas contribuya discernir los problemas, enfrentar los problemas débiles, definir las acciones necesarias y conocer los éxitos y fracasos en materia social.
- b. Aclarar las prioridades definidas por el personal frente a los indicadores sociales relevantes, para a partir de allí orientar las políticas del personal, acción social y bienestar de la asociación.
- c. Obtener la información básica para el diseño de un programa de acción institucional, enfocado hacia objetivos sociales específicos.
- d. Maximizar la eficiencia de las inversiones sociales, favoreciendo aquellas áreas sociales deficientes.

El Balance Social se ha utilizado ya en otros países como se mencionó anteriormente, pero sólo con resultados monetarios. Es decir, se miden los logros obtenidos por el personal, según lo que en ellos se ha invertido. Sin embargo, considerando que esto no aseguraba la eficacia de la inversión social, se creó el modelo chileno, cuya medida se cuantifica en satisfacciones, estratificando los intereses de los trabajadores.

Eduardo Undurraga, autor del libro “Antecedentes del Balance Social”, Santiago de Chile, 1980, refiere que la originalidad del Balance Social chileno “[...] radica en que los gastos sociales se orientan de acuerdo a las prioridades establecidas por el propio personal, midiendo sus resultados en términos de satisfacción e insatisfacción para los miembros de la organización. Lo novedoso de éste sistema es que permite medir variables que no son cuantitativas, sino cualitativas” [19].

El modelo se basa en las siguientes premisas:

- Los resultados de una empresa dependen cada día más de la eficiencia de su gente y ésta, a su vez, está en función de la actitud y mística que haya sido capaz de despertar la empresa en su personal. Es importante agregar que para lograr ésta eficiencia se requiere también cumplir con el objetivo económico y general de la empresa, fin para el cual fue creada.
- La mística se logra cuando el individuo se identifica con la organización, es decir, los objetivos de la empresa tienden a coincidir con los de las personas que trabajan en ella. En consecuencia, para lograr la eficiencia es fundamental conocer la actitud y pensamiento del personal, a fin que la empresa tienda a satisfacer las necesidades de sus miembros, superando las insatisfacciones.
- La gestión social es un área importante en la empresa y debe integrarse a la planificación global, estableciéndose un programa de acción completa, con objetivos específicos evaluables. Esto último es un complemento indispensable para la administración por objetivos, técnica moderna que exige metas cuantificables para todas las áreas de la organización.

De este modo el Balance Social Interno cuyo concepto se desarrolla más adelante, permite evaluar y cuantificar el clima social de la organización, conociendo a su vez el nivel de satisfacción del personal.

Actualmente en Chile existen algunas organizaciones que buscan promover la RSE entre las empresas que operan en el país. Una de ellas es Acción RSE, una organización sin fines de lucro, que surge del sector empresarial chileno. La segunda organización corresponde a Prohumana, cuya misión es construir una cultura de Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadana en Chile, promoviendo una actitud proactiva en las personas, instituciones y empresas. Ello mediante el logro de conocimientos y la creación de espacios de diálogo que recojan la diversidad.

El Balance Social contempla 3 objetivos básicos

- a. **Información:** El BS constituye una descripción de resultados de la política social aplicada por la empresa. Permite brindar información a los diferentes sectores con los cuales tiene relación, lo cual a su vez genera valoración, reconocimiento, sentido de pertenencia, compromiso, pero especialmente es un medio que permite dar a conocer la función social que la organización cumple, no solo con su personal, sino con su entorno. Es frecuente encontrar organizaciones que desarrollan trabajos significativos en materia de protección del medio ambiente, desarrollo de comunidades aledañas, obras de manufacturas, generación de tecnología propia, innovación en sus productos, etc., pero que nadie conoce estas obras pues no se ha tenido la cultura de informar respecto a estas realizaciones, perdiendo así tanto la organización como la comunidad. El Balance Social da a los interesados la posibilidad de apreciar, de una manera concreta, las consecuencias de las decisiones tomadas al interior de la empresa.
- b. **Concertación:** Se habla de concertación como acuerdo o convenio entre partes, las cuales pueden ser en su momento, el sindicato, los proveedores, el gobierno, la comunidad, entre otros sectores que interactúan con la organización. Lo anterior quiere decir que las cifras que reporta el Balance Social pueden utilizarse como información valiosa para negociar entre la organización y algún sector que así lo requiera. Por ejemplo, en muchas organizaciones esta información es de gran utilidad en un proceso de negociación laboral colectiva, pues permite mostrar tendencias, inversiones, demanda de servicios, necesidades reales y prioritarias, cobertura en beneficios, etc. En otras oportunidades se podrá negociar acuerdos con proveedores, el gobierno, entre otros.
- c. **Planificación:** Uno de los beneficios y contribuciones más significativas que aporta el BS a la organización es la posibilidad de planear su gestión a partir de la información que aporta su metodología. Las cifras actualizadas, analizadas e interpretadas, permitirán en una primera instancia elaborar un diagnóstico de la realidad social de la organización y a partir de este formular, para períodos posteriores, planes y presupuestos sociales en aspectos como: rediseño de políticas, optimización de recursos,

priorización de programas o actividades, todo lo anterior en concordancia con el plan estratégico de la compañía; lo cual redundará en una gestión social más eficiente y productiva.

Sobre la base de lo que se mide y evalúa, puede hacerse una prospección, es decir, puede proyectarse la acción social de la empresa. El objetivo del BS no es la medición de hecho pasados sin otra finalidad que la de contar con éstos datos, sino, proyectarlos hacia el futuro, transformándolos en información útil para la gestión empresarial.

Siendo el Balance Social una herramienta para conocer y diagnosticar una realidad concreta y a partir de allí planificar el cambio de la empresa, se puede decir que tiene por objeto el logro de un cambio planificado, dirigido a mejorar la organización en sus aspectos estructurales y sociales. En todo caso, cualquiera sea la concepción, hay siempre un objetivo básico de información y estrechamente ligado a él, otro de evaluación, es decir, de medición de resultados, aunque estos no sean siempre susceptibles de expresión monetaria.

III. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo desarrollado a nivel teórico, se puede afirmar que la gestión moderna empresarial, puede ser concebida como integral, con la necesidad de ir requiriendo, cada vez con mayor urgencia, información que le permita medir los hechos sociales relacionados con la empresa desde y hacia el entorno.

En líneas generales, el Balance Social (BS) debe ser concebido como un medio de gestión administrativo, como un instrumento de política empresarial moderna. Consiste básicamente, en la reunión y sistematización de la información del área social en un documento público que permite la medición y evaluación periódica del nivel alcanzado por la empresa en su gestión social.

Sin lugar a dudas, que las características particulares de la implementación y aplicación de éste instrumento, deberán constituirlos quienes formen parte de los procesos tecnológicos, legislativos, económicos, políticos, sindicales, sociales y culturales propios de cada país, ya que sin una comprensión clara de las diferencias que competen a estos factores, podría caerse en la tentación de trasladar técnicas sin un adecuado diagnóstico de la realidad.

Por su parte la ventaja que ofrece el BS como herramienta de la RSE, es fundamental, pues las empresas pueden usar los mismos indicadores de gestión que están

acostumbradas y adaptarlos al modelo de Balance Social, lo importante es darse cuenta que tienen los suficientes elementos para poder aplicar mediciones cualitativas.

Como se plantea, los objetivos del BS están relacionados con evidenciar las necesidades de información que requieren los grupos de interés con la empresa, pero si se ve desde una perspectiva mucho más amplia los beneficios de una empresa que utiliza el Balance Social pueden ser percibidos por la sociedad en general.

Finalmente es necesario dejar en claro, que pueden existir muchas herramientas de gestión para reflejar acciones concretas relacionadas con RSE, lo importante es que tales acciones se incluyan como parte de la estrategia de la empresa, y no solamente como una obligación de realizar reportes a la sociedad. Este convencimiento debe ser impulsado por quienes tienen influencia directa, y en la empresa para difundir y materializarlo, utilizando las herramientas que hoy en día se han diversificado para demostrar formas de RSE en el mundo actual.

IV. REFERENCIAS

- [1]. "The Free Dictionary, By Farlex". Recuperado de <http://es.thefreedictionary.com/subsistencia>
- [2]. García L. Francisco; Mareo L., Bartolomé; Molina A., José Francisco; Quer Ramón, Diego (1999). "La capacidad de innovación como intangible empresarial: una aproximación a través de la gestión del conocimiento". Espacios. Vol. 20.
- [3]. Carot Alonso, V. (1998). "Control estadístico de la calidad". España. Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
- [4]. González T., M. (2011). "Los cambios en las organizaciones. Contribuciones a las Economía". Consultado en <http://www.eumed.net/ce/2011a/mgt.htm>
- [5]. Rivadeneira, M. A. y De Marco, M. (2006). "Balance social: Una medida de la responsabilidad social". Tucumán Argentina. Editorial Universidad del Norte de Santo Tomás de Aquino.
- [6]. Martínez H., H. (2005). "El marco ético de la responsabilidad social empresarial". Colombia. Editorial Universidad Javeriana.
- [7]. Vallaey, F. (2006). "Responsabilidad Social". Documento para Curso "¿Cómo enseñar Responsabilidad Social y Capital Social".

- [8]. Argandoña, A. (2011). "La teoría de los stakeholders y la creación de valor". Documento de investigación N° 922. España. IESE Business School.
- [9]. Acción RSE (2004). Manual "Las empresas y la responsabilidad social. Primeros Pasos".
- [10]. Rivadeneira, M. A. y De Marco, M. (2006). "Balance social: Una medida de la responsabilidad social". Tucumán Argentina. Editorial Universidad del Norte de Santo Tomás de Aquino.
- [11]. Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) (2001). El Balance Social un enfoque Integral. Recuperado de: http://www.ideared.org/doc/balance_social.pdf
- [12]. Crespo, R. Dictamen elaborado por la Comisión de Asuntos Sociales y Empleo sobre los Balances Sociales». Dictámenes de las Comunidades Europeas. PE DOC A 2-74/87. 1987, pág.6
- [13]. Fernández, L; Geba, N.; Montes, V. y Scheposnik, R. (1998). "Tipología del denominado Balance Social". Argentina. Ediciones Universidad Nacional de la Plata.
- [14]. Acción RSE. (2004). Manual "Las empresas y la responsabilidad social. Primeros Pasos".
- [15]. Rumbo, N., Gómez, N., Hernazquin, N. Martín y Sacacino. (2010). "El Balance Social y su Auditoría. Un enfoque práctico para un tema actual". Buenos Aires. 18° Congreso Nacional de profesionales de las ciencias económicas.
- [16]. Ascoli, A. y Benzoken, T. (2009). "Política pública y la promoción de la responsabilidad social empresarial". Documento de la BSR promulgada 12 julio 1977.
- [17]. Carneiro, M. (2004). "La Responsabilidad Social corporativa interna: la "nueva Frontera". Editorial Antártica.
- [18]. Curto Grau, M. (2004). "La responsabilidad social interna de las empresas interna". Universidad de Navarra, IESE, Bussines School. Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, N° 16
- [19]. Undurraga, E. "Antecedentes del Balance Social". Santiago de Chile. 1980. Pág. 55- 62