

---

# REPORTE NO FINANCIERO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL: CASOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE EN CHILE

CHRISTIAN A. CANCINO DEL CASTILLO  
y FREDDY C. CORONADO MARTÍNEZ

---

## RESUMEN

Hace varios años que las empresas no sólo presentan reportes financieros, sino también reportes de sostenibilidad. Lamentablemente, la gran cantidad de tipologías de reportes existentes no facilitaba la comparación entre empresas y se generaban dudas de la información presentada. Como solución, el Global Reporting Initiative (GRI) se está convirtiendo en el estándar de presentación de reportes de sostenibilidad a nivel mundial, lo que permite la comparación no sólo de una misma empresa en el tiempo, sino entre empresas. Así como los reportes financieros son la fuente de información para comparar los resultados eco-

nómicos de las organizaciones, los reportes basados en GRI permiten analizar cómo las empresas responden a los requerimientos de sus distintos grupos de interés en lo social y medioambiental. En este trabajo se analiza casos de empresas chilenas que reportan sus acciones de sostenibilidad basándose en GRI. La metodología utilizada permite elaborar reportes sintéticos de gestión de la sostenibilidad en las empresas que, a partir de la homogeneidad que brinda el marco del GRI, posibilitan un análisis comparativo simple que añade valor a los esfuerzos de las empresas por reportar la naturaleza y efectos de sus actividades.

Con muchas las organizaciones que día a día buscan relacionar sus intereses privados con el desarrollo global sustentable (Barnett, 2007). Producción limpia, uso responsable de los recursos o flujo de información transparente hacia los consumidores, son todos temas relevantes en la gestión actual (Nurn y Tan, 2010; Hernández-Hernández *et al.*, 2011). Es por lo anterior que la tendencia actual de muchas empresas es, no sólo mostrar sus resultados financieros, sino también explicitar, a través de reportes periódicos, cómo realizan su negocio.

Los reportes sobre actividades sustentables evidencian distintas tipologías de presentación de la información (Balaguer, Fernandez y Nuñez, 2007). Ejemplos de las tipologías existentes son: Balance Social Anual (IDEA), *Account Ability 1000* (AA1000), directrices de *Glo-*

*bal Compact* (ONU), *Social Accountability 8000* (SA8000), códigos de conducta y directrices de la OCDE para empresas multinacionales, entre otras. Estos reportes presentan una alta heterogeneidad en su estructura, lo que muchas veces no permite comparación ni análisis entre empresas ni países.

Así como ha existido una homogenización de criterios para la presentación de estados financieros, llevado principalmente a través de las Normas Internacionales de Información Financiera, también se requiere que en la presentación de reportes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se aplique un estándar ampliamente aceptado. Una homogeneización de los reportes permitiría comparar informes de distintas organizaciones.

Para responder a este importante problema nació a finales de los años 90 la organización *Global Reporting*

*Initiative* (GRI), la cual tiene como misión mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sostenibilidad para que alcancen un nivel equivalente al de los reportes financieros. Con su visión, el GRI pretende que la información sobre el desempeño económico, ambiental y social de las organizaciones llegue a convertirse en una rutina a nivel mundial.

En el presente estudio se analiza la estructura general del *Global Reporting Initiative* y se estudia la información presentada en los reportes de sostenibilidad del año 2010 de tres grandes empresas chilenas: Banco Estado, Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi y Sodimac S.A. Las mencionadas organizaciones se han sometido voluntariamente a emitir sus Reportes de Sostenibilidad basándose en las directrices del GRI. Sus antecedentes y evidencias comienzan a develarse a partir de este documento y representan un primer es-

---

**PALABRAS CLAVE / Chile / Gestión Empresarial / GRI / Reporte de Sostenibilidad / RSE /**

Recibido: 02/04/2012. Modificado: 18/04/2013. Aceptado: 25/04/2013.

**Christian A. Cancino del Castillo.** Doctor en Economía y Empresas, Universidad Autónoma de Madrid, España. Profesor, Universidad de Chile (UCHILE). Dirección: Departamento de Control de Gestión, Facultad de Economía y Negocios, UCHILE. Diagonal Paraguay 257, piso 13, oficina 1301, Código Postal 8330015, Santiago, Chile. e-mail: [cancino@fen.uchile.cl](mailto:cancino@fen.uchile.cl)

**Freddy C. Coronado Martínez.** Ph.D. en Contabilidad, Michigan State University, EEUU. Profesor, UCHILE. e-mail: [fcoronadom@fen.uchile.cl](mailto:fcoronadom@fen.uchile.cl)

---

fuerzo por comparar reportes de sostenibilidad en Chile.

## **Responsabilidad Social: Una Herramienta de Gestión**

Aunque la racionalidad de comprometer recursos en acciones de RSE ha sido articulada en un gran número de formas (Garriga y Melé, 2004; Cancino y Morales, 2008), hay consenso respecto a que el desarrollo de negocios sustentables involucra la construcción de actividades productivas y comerciales de largo plazo. Conscientes de que no sólo los consumidores exigen nuevas actitudes por parte de las empresas –también lo hacen inversionistas, accionistas, proveedores o distribuidores– es que la sociedad civil solicita a las compañías que sus resultados económicos se puedan sustentar en prácticas éticas, sociales y medioambientales responsables, donde sean utilizados indicadores de buen gobierno para medir la gestión empresarial.

La presión que se genera al respecto está representada en el espíritu de la norma ISO 26000, estándar internacional de calidad para la RSE, para la cual RSE se refiere a los comportamientos voluntarios responsables de las empresas hacia la sociedad, y presupone el cumplimiento de la ley por parte de éstas. Estos comportamientos se pueden reflejar hoy en los distintos ámbitos de reporte donde la responsabilidad social empresarial se establece bajo el concepto de *triple bottom line*, el cual representa un modelo de medición del rendimiento enfocado en tres aspectos centrales: lo económico, lo social y lo medioambiental. En el aspecto económico se analiza, entre otras cosas, el valor económico directo generado y distribuido entre los distintos grupos de interés de una organización. En cuanto a lo medioambiental, se reporta, entre otros elementos, información respecto de los materiales usados por peso o volumen, el porcentaje de materiales reciclados usados como insumo, el consumo directo e indirecto de energía por fuente primaria o la energía ahorrada, debido a mejoras en conservación y eficiencia. Por último, en lo social, las preocupaciones son diversas. Por un lado está el estudio de las prácticas laborales, el trabajo decente, y otros datos relativos a la dotación de personal total, por tipo de empleo, contrato y región.

A nivel mundial son cada vez más las empresas que utilizan los reportes de sostenibilidad para comunicar masivamente cómo desarrollan sus acciones de manera responsable. Según Bellazzi (2009), mientras para el año 1992 en el mundo se pudo identificar la presentación de 27 informes de RSE, para el año 2008 se identificaron más de 2900 reportes y para el año 2009 se observaron más de

6000 reportes de RSE de distintas compañías alrededor del globo. En el 2010 la cifra podría superar los 8000 informes. Todo lo anterior demuestra que existe una tendencia positiva por la presentación de las actividades de RSE.

Más allá de datos cuantitativos, lo que en realidad ha estado cambiando en estos años es la concepción de un documento estándar de presentación de actividades de RSE y su importancia dentro de la gestión organizacional. Gracias a la elaboración de reportes más sofisticados, líneas de acción y guías internacionales para su respectiva aplicación, las empresas pasaron de tomar los reportes de RSE como un canal de comunicación más, a considerarlos definitivamente como herramientas de gestión que buscan apoyar la superación y desarrollo continuo de un negocio.

## **Reporte a Traves del Global Reporting Initiative**

Como ya se ha comentado, actualmente las empresas requieren publicar, junto con su informe económico anual, una memoria de sostenibilidad. El estándar de presentación de reporte de sostenibilidad más utilizado se basa en la propuesta elaborada por el *Global Reporting Initiative* (GRI).

El GRI es una organización creada en el año 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). La organización ha desarrollado, desde su nacimiento, tres guías para la elaboración de informes de sostenibilidad. La última versión del GRI, creada en el 2006, también conocida como GRI G3, o de tercera generación, es el actual estándar de reporte de sostenibilidad usado en el mundo (GRI, 2006).

El GRI nace con la misión de mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sostenibilidad, a fin de alcanzar un nivel equivalente al de los reportes financieros. Para ello se basa fundamentalmente en la implementación de un triple balance, que toma aspectos del funcionamiento empresarial en tres grandes ámbitos: en lo económico, lo social y lo medioambiental. El cumplimiento de reportes bajo el estándar GRI es opcionalmente certificable por la misma institución, la que ofrece un servicio de verificación del nivel de aplicación de su guía y entrega el sello '*GRI checked*'. No obstante, para aquellos que no solicitan el servicio de verificación de GRI, sino de una empresa asesora externa, la memoria puede llevar el sello '*3rd party checked*'. Finalmente, para aquellas empresas que no piden verificación externa de haber seguido la guía GRI, la memoria

debe llevar el sello '*Self declared*'. A diferencia de otras tipologías de reporte, un punto destacable son los detallados contenidos medioambientales al cual hace referencia, y posee como ventaja una descripción específica de los posibles indicadores para medir la RSE en la organización. Otra de sus virtudes es la posibilidad de comparar informes de RSE entre distintas empresas y en diferentes años, ya que las mismas compañías diseñan habitualmente sus propios informes destinados a sus grupos de interés, con todo lo que ello significa en términos de prolijidad, credibilidad y transparencia.

## *Principios para elaborar informes GRI*

Los informes elaborados bajo los criterios del GRI están basados en cuatro principios que permiten determinar los asuntos e indicadores sobre los cuales las organizaciones deberían informar:

*Materialidad.* La información contenida en la memoria deberá cubrir todos aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o, en su defecto, todos los que puedan ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los respectivos grupos de interés.

*Participación.* Especialmente de sus grupos de interés, para lo cual la empresa deberá identificarlos y posteriormente describir en el reporte cómo ha dado satisfacción o respuesta a las necesidades o expectativas de estos grupos.

*Sostenibilidad.* En este contexto es necesario preguntarse respecto a la forma en que la sostenibilidad puede ser un aporte para la organización o de qué manera puede contribuir en el futuro, ya sea implementando una mejora o evitando el deterioro de las tendencias o avances en las condiciones económicas, ambientales y sociales en los diferentes niveles de la empresa.

*Exhaustividad.* Es importante que los indicadores, y la cobertura de la memoria, sean lo suficientemente profundos para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales de una manera significativa, lo cual permite que los grupos de interés puedan evaluar de mejor forma el desempeño de la empresa.

## *Contenidos del GRI*

En términos generales, y observando en la práctica cómo ha sido la presentación de los informes de sostenibilidad de una gran cantidad de empresas, los Reportes de Sostenibilidad GRI constan de tres partes:

### Sobre el perfil de la empresa.

Se presenta un conjunto de informaciones que define los antecedentes generales de la compañía y además permite comprender el desempeño de la organización. Esto se realiza a través de la mención de su estrategia, perfil y prácticas de gobierno corporativo. Incluye además, la visión y estrategia de sostenibilidad. La información respecto al perfil de la organización deberá estar firmado por el presidente de la empresa.

**Enfoque de la dirección.** Informa respecto al estilo de gestión, a través del cual una organización aborda los aspectos específicos y describe el contexto que permite comprender su comportamiento en un área determinada. Explica la forma en cómo se maneja la empresa en términos de la toma de decisiones y también de los sistemas de gestión que controlan estas decisiones. Además, se presenta el compromiso de la empresa con sus grupos de interés prioritarios, y de la misma forma con las políticas sociales y ambientales de la organización.

**Indicadores de desempeño.** Medidas clasificadas en indicadores principales y optativos que hacen referencia a aspectos económicos, ambientales y sociales. Para producir un informe exigido por GRI, una empresa debe informar sobre todos los indicadores principales o dar razones de por qué no lo hace.

Entre estas tres partes del reporte se consideran diez ámbitos de reportabilidad: estrategia y análisis; perfil de la organización; parámetros de la memoria; gobierno, compromisos y participación; aspecto económico; medio ambiente; prácticas laborales; derechos humanos; sociedad; y responsabilidad. La hipótesis a explorar en este trabajo es ver si las empresas, que voluntariamente reportan sobre sus acciones de sostenibilidad, cumplen con mostrar toda información bajo el conjunto completo de indicadores que plantea el GRI.

### Metodología

El estudio de casos ha sido una forma esencial de la investigación en las ciencias sociales y en particular en la dirección de empresas (Yin, 1993, 1994; Maxwell, 1998). En este trabajo se defiende la elección de esta metodología por creer que se logra una buena descripción de la forma en que las empresas responden e informan sobre sus actividades de RSE bajo un marco común de reporte de sostenibilidad.

Para el caso de empresas que reportan actividades de RSE en Chile, resulta fundamental desarrollar una línea

TABLA I  
ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento total
Declaración del funcionario de más alto rango en la organización	1.1	✓ Banco Estado
Descripción de los impactos, riesgos y oportunidades claves	1.2	✓ Minera Collahuasi ✓ Sodimac S.A.

investigativa en torno al estudio de casos que logre explorar y descubrir los factores comunes expresados en las memorias de sostenibilidad. La economía chilena, como economía en vías de desarrollo, recién incorporada a los países miembros de la OCDE, requiere que las actividades de sus empresas no sólo sean comparables dentro del territorio, sino también fuera de éste, verificando que los procesos de negocios presentan un alto grado de compromiso con la sociedad. Por lo anterior, analizar los casos de empresas chilenas que reportan siguiendo las directrices GRI G3 genera valor de cara a estudiar el comportamiento económico, social y medioambiental de sus actividades productivas y comerciales.

En este artículo se presentan los resultados de un estudio de casos sobre tres grandes empresas chilenas. La elección de éstas estuvo determinada por una selección conveniente, pues las tres empresas estudiadas tienen su matriz ubicada en la capital de Chile, lo que da facilidad de acceso a la información corporativa. Asimismo, las tres son las más grandes de sus respectivos sectores, lo que las hace casos atractivos de análisis.

Los tres casos seleccionados para el estudio corresponden a una empresa de venta al detalle (Sodimac S.A.), una empresa representante de la banca (Banco Estado) y una empresa que participa en la gran minería (Minera Doña Inés de Collahuasi). Los tres reportes analizados son los presentados por estas empresas en el año 2010, con respecto a las operaciones desarrolladas en el 2009. A pesar de las recomendaciones metodológicas de exponer entre cuatro y diez casos de estudio para mostrar variabilidad y robustecer la credibilidad del estudio (Eisenhardt, 1989; Yin, 1994), esta muestra obedece a una selección teórica que permite describir y explicar casos de aplicación exitosa de los criterios del GRI G3 en los reportes de sostenibilidad de empresas chilenas. Una vez identificados los tres casos de estudio, se procedió a recolectar información desde diversas fuentes para asegurar la validez interna de los resultados del estudio. La fuente principal de datos proviene de entrevistas semi-estructuradas con los directivos de cada empresa. Adicionalmente, se visitaron los sitios web corporativos y se analizaron documentos tales como folletos de productos y las memorias de sostenibilidad de cada empresa. La combinación de las di-

versas fuentes de información refuerza la validez interna del estudio.

### Resultados

Tomando en cuenta los diez ámbitos de aplicación en que el GRI presenta su conjunto de indicadores, a continuación se presenta una comparación del comportamiento de los tres casos de estudio respecto de si reportan o no en cada uno de los puntos solicitados. En los casos en que la empresa no reporta, se menciona una breve justificación por lo cual la empresa no cumple con el indicador.

1. *Ámbito de aplicación sobre estrategia y análisis* (Tabla I). En este apartado las empresas proporcionan una visión estratégica de alto nivel en la organización con respecto a la sostenibilidad. La idea es entender cómo la gerencia justifica la preocupación permanente por las actividades de negocios responsables.

Todas las empresas analizadas comenzaron sus reportes con una carta del CEO de la compañía. En estas cartas, indicador 1.1 del GRI, se explica el compromiso que tiene la institución por complementar la presentación de Estados Financieros con Reportes de Sostenibilidad. El fin es mostrar cómo la organización realiza sus actividades de negocios, en el marco de una gestión que crea valor de largo plazo, con responsabilidad sobre el entorno y sobre sus grupos de interés. Asimismo, todas las empresas estudiadas cumplen con el indicador 1.2 del GRI al presentar un análisis de impactos, riesgos y oportunidades, que se derivan de la ocurrencia de diversos hechos y eventos ocurridos durante el año, ya sea en el contexto propio de las operaciones de cada empresa, así como en su relación con el entorno en que participan.

2. *Ámbito de aplicación sobre el perfil de la organización* (Tabla II). En este apartado se detalla cómo la organización aborda un determinado conjunto de aspectos de interés, como tamaño, naturaleza, productos, estructura organizativa y ubicación de la empresa.

En esta sección podemos ver que las tres empresas evaluadas reportaron completamente la información requerida. El conjunto de indicadores entre 2.1 al 2.10 hace referencia al set de información relevante para que los grupos de interés co-

TABLE II  
 ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE EL PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento total
Nombre de la organización	2.1	
Principales marcas, productos o servicios	2.2	
Estructura operativa de la organización	2.3	
Ubicación de la oficina central de la empresa	2.4	
Número de países en los cuales opera	2.5	✓ Banco Estado
Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2.6	✓ Minera Collahuasi
Mercados donde presta servicios	2.7	✓ Sodimac S.A.
Dimensiones de la organización	2.8	
Cambios significativos	2.9	
Premios recibidos en el período de información	2.10	

TABLE III  
 ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento total
Perfil de la memoria	3.1, 3.2, 3.3 y 3.4	
Alcance y cobertura de la memoria	3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10 y 3.11	✓ Banco Estado
Índice del contenido del GRI G3	3.12	✓ Minera Collahuasi
Verificación	3.13	✗ Sodimac S.A.

TABLE IV  
 ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento total
Gobierno	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10	✗ Banco Estado
Compromisos con iniciativas externas	4.11, 4.12 y 4.13	✓ Minera Collahuasi
Participación de los grupos de interés	4.14, 4.15, 4.16 y 4.17	✓ Sodimac S.A.

TABLE V  
 ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE ASPECTOS ECONÓMICOS

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento total
Desempeño económico	EC1, EC2, EC3 y EC4	✗ Banco Estado
Presencia en el mercado	EC5, EC6 y EC7	✓ Minera Collahuasi
Impactos económicos indirectos	EC8 y EC9	✓ Sodimac S.A.

nozcan las actividades generales de la empresa, dónde participa, como se constituyó, cómo se organiza para gestionar sus operaciones, etc.

3. *Ámbito de aplicación sobre parámetros de la memoria* (Tabla III). Las descripciones del tamaño, naturaleza y ubicación de la organización brindan a los lectores la posibilidad de comprender toda la calificación de la misma.

Este es el primer aspecto en donde es posible ver que no todas las empresas reportan completamente los indicadores que propone el GRI. Si bien, Banco Estado y Minera Collahuasi informan en todos los indicadores de esta sección, Sodimac no informó en el punto 3.8, el cual pretende que las empresas den a conocer sus relaciones con terceras empresas, por ejemplo a través de *joint ventures*, empresas controladas, establecimientos arrendados, operaciones tercerizadas, etc. Los eje-

cutivos de Sodimac explican que a la fecha no se cuenta completamente con esa información, por lo que prefieren no reportar información parcial. Asimismo, Sodimac no reporta en el punto 3.10, el cual pide un replanteamiento de información provista en memorias anteriores. Lo anterior se explica porque no realiza reinterpretación alguna. Por último, la misma empresa tampoco reportó en el punto 3.11, sobre cambios significativos en cuanto al alcance, límite o métodos de medición aplicados en la memoria.

4. *Ámbito de aplicación sobre gobierno, compromisos y participación* (Tabla IV). En esta sección se detalla cómo es el gobierno corporativo de la empresa y cuáles son los compromisos con terceros y otros grupos de interés.

En este caso, Minera Collahuasi y Sodimac presentan información completa en todos los puntos. Banco Estado en cambio, para el área de Gobierno, no

reporta en el punto 4.5, sobre el vínculo entre la remuneración del cuerpo superior de gobierno, gerentes de alto rango y sus ejecutivos. Ellos mencionan que no existe tal indicador en la empresa, por lo tanto no es posible su presentación. Lo mismo ocurre en el punto 4.7, con los procesos para determinar la calificación y experiencia de los miembros del cuerpo superior de gobierno. Banco Estado argumenta que si bien no existen requisitos formales para integrar este órgano, más allá de lo establecido por ley para las empresas públicas, el directorio ha estado tradicionalmente compuesto por profesionales destacados, por lo que no ven necesario hacer tal medición.

5. *Ámbito de aplicación sobre aspectos económicos* (Tabla V). La dimensión económica de la sostenibilidad busca estudiar los impactos de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y sobre los sistemas económicos, a nivel local, nacional y global.

En el aspecto económico, las empresas reportaron prácticamente todo lo especificado en los 9 indicadores. Solamente Banco Estado no informó el punto EC2, relacionado con las implicancias financieras, otros riesgos y oportunidades para las actividades de la empresa debido al cambio climático, argumentando que, si bien no han trabajado nunca en ellos, se evaluará la realización de estudios en esta materia para presentarlos próximamente.

6. *Ámbito de aplicación sobre medio ambiente* (Tabla VI). La dimensión ambiental de la sostenibilidad pretende evaluar cómo afectan los procesos de una organización sobre los sistemas naturales vivos y no vivos, incluyendo los ecosistemas, la tierra, el aire y el agua en la comunidad en que participan. La estructura de los indicadores ambientales cubre el desempeño en relación con los elementos entrantes (materia, energía, agua) y salientes (emisiones, afluentes, residuos). Además, cubren el desempeño en relación con la biodiversidad, el respeto por acuerdos sobre medio ambiente y otros datos tales como el gasto ambiental o los impactos de productos y servicios.

En el aspecto ambiental ninguna de las empresas participantes de este estudio cumplieron a cabalidad con los requerimientos de los 30 indicadores que contempla esta área del reporte GRI. Minera Collahuasi es la empresa que mayor información cumplió en este ítem, no informando en sólo 2 de los 30 apartados. Estos fueron los puntos EN17, sobre emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero, y EN27, sobre el porcentaje de productos vendidos y materiales de sus embalajes que son recuperados, por categoría. Minera Collahuasi no explica las razones por no presentar ambos puntos, y plantea

TABLA VI  
ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE MEDIO AMBIENTE

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento total
Materiales	EN1 y EN2	
Energía	EN3, EN4, EN5, EN6, EN7 y EN8	
Agua	EN9, EN10 y EN11	
Biodiversidad	EN12, EN13, EN14, EN15 y EN16	
Emisiones, afluentes y residuos	EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN24 y EN25	✗ Banco Estado ✗ Minera Collahuasi ✗ Sodimac S.A.
Productos y servicios	EN26 y EN27	
Cumplimiento	EN28	
Transporte	EN29	
Aspecto general	EN30	

TABLA VII  
ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento total
Empleo	LA1, LA2 y LA3	
Relación empresa/trabajadores	LA4 y LA5	✗ Banco Estado
Salud y seguridad en el trabajo	LA6, LA7, LA8, LA9 y LA10	✗ Minera Collahuasi
Formación y educación	LA11, LA12 y LA13	✓ Sodimac S.A.
Diversidad y oportunidad	LA14 y LA15	

TABLA VIII  
ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento total
Práctica de inversión y abastecimiento	DH1, DH2 y DH3	
No Discriminación	DH4	
Libertad de asociación y convenios colectivos	DH5	✗ Banco Estado
Explotación infantil	DH6	✗ Minera Collahuasi
Trabajos forzados	DH7	✗ Sodimac S.A.
Prácticas de seguridad	DH8	
Derechos de los indígenas	DH9	

que en el futuro evaluará presentar datos al respecto. En el caso de Banco Estado la organización no reportó en ninguno de los apartados relacionados con la dimensión ambiental. Tampoco explicó si en el futuro presentará información en este ítem. En el caso de Sodimac, es posible ver que la empresa no informa en EN1, sobre materiales usados por peso o volumen, pero explica que cuentan con 70000 productos en diferentes categorías, cuya información por materiales usados es difícil de determinar y además se comprometen a cumplir con este ítem en próximos reportes de sostenibilidad. Tampoco reportó en EN2, sobre porcentaje de materiales reciclados usados como insumo, porque no manejan información al respecto. Asimismo, no informa respecto de los indicadores relativos al agua (EN8, EN9 y EN10), principalmente porque la empresa explica que no utiliza significativamente este insumo, además menciona que tampoco recicla ni reutiliza el agua. En los indicadores de biodiversidad, no cumple con EN11, porque las tiendas Sodimac no se ubican en zonas protegidas. De igual forma, Sodimac no reporta en EN12 y EN13, porque no aplica y no genera impac-

tos en la biodiversidad, respectivamente. Para finalizar su informe al respecto, Sodimac informa en el ítem EN29, sobre impactos ambientales significativos del transporte de productos, que no transporta materiales que puedan generar impactos negativos al ecosistema.

7. *Ámbito de aplicación sobre prácticas laborales y trabajo decente* (Tabla VII). Los aspectos específicos que conforman la actuación de las prácticas laborales se fundamentan en normas reconocidas en todo el mundo, siendo éstos los convenios de la Organización Mundial del Trabajo (OIT).

De las tres organizaciones que participan de este estudio, Sodimac cumplió en un 100% informando en todos sus indicadores. Banco Estado no reportó en LA5, sobre período mínimo de notificación respecto de cambios operativos, justificando que no posee tal indicador. De la misma forma esta institución no informó en LA9, sobre temas de salud y seguridad, cubiertos en contratos formales con los sindicatos, sin entregar explicación al respecto. Por último, Banco Estado no reportó antecedentes en LA13, sobre conformación de

los cuerpos de gobierno y desglose de empleados por categoría según género, grupo etario, pertenencia a un grupo minoritario y otros indicadores de diversidad. Además no lo hizo en LA14, respecto de la relación salario básico de empleados hombres sobre salario básico de empleados mujeres, por categoría de empleado. En estos últimos dos indicadores Banco Estado no entregó explicaciones respecto de la omisión.

Minera Collahuasi en tanto, no cumplió con reportar solamente en uno de los catorce indicadores de la presente dimensión. Se trata de LA5, sobre período mínimo de notificación respecto de cambios operativos. El argumento para lo anterior se basa en que no está en contrato colectivo. En LA14, respecto de relación salario básico de empleados hombres sobre salario básico de empleados mujeres, por categoría de empleado, Minera Collahuasi deja una constancia en su reporte explicando que la definición de las remuneraciones se realiza según competencias y habilidades de las personas, para llevar a cabo una función en particular. Por lo que no discrimina por sexo.

8. *Ámbito de aplicación sobre derechos humanos* (Tabla VIII). Los indicadores de desempeño de derechos humanos exigen que la organización informe acerca de las medidas que se tienen en consideración respecto a los impactos de los derechos humanos, como parte de las prácticas de inversión y de selección de proveedores. Además, en materia de derechos humanos, los indicadores cubren la no discriminación, la libertad de asociación, la explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados.

Las tres empresas entregan información de forma parcial. En el caso de Banco Estado informó en uno de los nueve indicadores relacionados con derechos humanos, emitiendo su declaración en el apartado DH9, sobre número total de incidentes de violaciones de los derechos de los aborígenes y acciones tomadas. Por su parte, Minera Collahuasi no reporta en DH1, sobre porcentaje y número total de acuerdos de inversión de importancia que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos, argumentando que los acuerdos de inversión vigentes no contienen dichas cláusulas. Esta misma empresa tampoco reporta en DH2, sobre porcentaje de proveedores y contratistas de importancia que fueron sujetos a revisión en términos de DD.HH., ni tampoco en DH3, sobre horas totales de capacitación de empleados en políticas y procedimientos en relación con aspectos de DD.HH. Explican que no registran datos o información al respecto. Además la empresa informa en DH9 que no existen incidentes. Sodimac en tanto, repor-

TABLA IX  
 ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento total
Comunidad	SO1	
Corrupción	SO2, SO3 y SO4	✓ Banco Estado
Política pública	SO5 y SO6	✓ Minera Collahuasi
Comportamiento de competencia desleal	SO7	✗ Sodimac S.A.
Cumplimiento normativo	SO8	

TABLA X  
 ÁMBITO DE APLICACIÓN SOBRE RESPONSABILIDAD RESPECTO DE PRODUCTOS

Aspectos a reportar	Indicador GRI	Cumplimiento Total
Salud y seguridad del cliente	PR1 y PR2	
Etiquetado de productos y servicios	PR3, PR4 y PR5	✗ Banco Estado
Comunicaciones de marketing	PR6 y PR7	✗ Minera Collahuasi
Privacidad del cliente	PR8	✗ Sodimac S.A.
Cumplimiento normativo	PR9	

ta en DH4, sobre número total de incidentes de discriminación y acciones tomadas, que la empresa no registra incidentes de discriminación en el 2009.

9. *Ámbito de aplicación sobre la sociedad* (Tabla IX). Los indicadores de desempeño en la sociedad centran su atención en los impactos que tienen las organizaciones en las comunidades en las que opera y aclara cómo se gestionan los riesgos que pueden aparecer a partir de interacciones con otras instituciones sociales.

Las tres empresas bajo estudio informaron prácticamente en la totalidad de los ocho indicadores requeridos en el ámbito Sociedad del GRI G3. Sólo Sodimac presentó inconvenientes para reportar en SO8, sobre valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y reglamentos. En respuesta a ello exponen que al término del año 2009 no se ha levantado la información monetaria que complementa la Tabla de Multas y Sanciones publicada en el capítulo 'Nuestros Clientes'. Por lo tanto Sodimac se compromete a reportar este dato en próximos reportes.

10. *Ámbito de aplicación sobre responsabilidad respecto de productos* (Tabla X). Estos indicadores se relacionan con los aspectos de la información que se presenta sobre los productos y servicios de la organización que afectan directamente a los consumidores: salud y seguridad, información y etiquetado, marketing e intimidad. Estos aspectos se cubren principalmente con la declaración de los procedimientos internos.

En este ámbito Banco Estado no emitió información sobre responsabilidad respecto de productos. Minera Collahuasi informó en RP1 y RP2 solamente. En los apartados RP3, RP4, RP5, RP6, RP7 y RP8 esta empresa no aplica. En RP9 (va-

lor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto del suministro y uso de productos y servicios) la organización menciona que no hubo este tipo de multas. Sodimac reportó información en la gran mayoría de los ítems de este apartado, exceptuando RP9, pues no se ha levantado la información sobre los costos de multas y sanciones. Sodimac se compromete a reportar este dato en los próximos años.

### Conclusiones

Es amplia la literatura que evidencia la necesidad de las organizaciones por desarrollar y reportar prácticas socialmente responsables (Hart, 1995; Russo y Fouts, 1997; Berman *et al.*, 1999; Vogel, 2005; Bustillo y Martínez, 2008). Una baja atención a los temas sociales y medioambientales puede dañar el funcionamiento de una empresa, su reputación y finalmente sus ingresos. Es por ello que muchas empresas hoy reportan no sólo sus estados financieros, sino también entregan reportes de sostenibilidad.

De las múltiples metodologías de presentación de reportes de sostenibilidad existentes internacionalmente la del *Global Reporting Initiative* (GRI) se convierte cada día en un estándar a nivel mundial. El beneficio de esto radica en la posibilidad de comparar entre empresas de distintos sectores y tamaños en cuanto a sus prácticas de negocio, su trato con colaboradores, con proveedores, con las comunidades y el análisis de un gran conjunto de acciones que realiza cada negocio. Cuando el número de tipologías de reportes es mayor, no se produce una comparación adecuada, dando acceso a visiones muy distintas de la sociedad al actuar de una organización. Esta diversidad trae desconfianza en los reportes

y ha llevado a que el mercado y las comunidades no logren identificar el valor de estos instrumentos (Cancino y Morales, 2008).

En este trabajo estudiamos las características del GRI como instrumento de medición de acciones responsables. La metodología utilizada fue estudiar los casos de tres grandes empresas chilenas, las más relevantes dentro de sus sectores de actividad, que reportan actividades sustentables a través del GRI en su versión G3. Se analizaron diez ámbitos de acción de cada una de ellas, donde fue posible comparar cómo cada organización presentó datos respecto de su estrategia, el perfil de la organización, los parámetros de la memoria, el gobierno corporativo de la empresa y sus compromisos adquiridos, información del aspecto económico y medio ambiental, así como en lo que se refiere a prácticas laborales, y al cuidado a los derechos humanos.

Si bien los resultados del estudio no son concluyentes, sí permiten comparar los reportes de RSE bajo la metodología GRI, aún entre empresas que participen en distintos sectores y que presentan características diversas en sus procesos de producción y comercialización. Así como es posible comparar estados financieros entre empresas de diversos sectores, tamaños, estructura de financiamiento, etc., también lo es para los reportes de actividades no financieras. Lo importante es conocer el set de indicadores y objetivos a que responden los informes de RSE, los cuales se relacionan con estudiar diversos aspectos de un negocio en su relación con los grupos de interés.

Las tres empresas analizadas presentaron información y explicación en la mayoría (~96%) de los indicadores consultados por el GRI. En los casos en que no se entregaban datos, las empresas justificaron el por qué de la omisión de información, explicando que podía ser porque la consulta del indicador no aplica según cada negocio, o porque aún no sistematizan el levantamiento de información en ese punto, pero se comprometen a hacerlo para los próximos reportes. Estas explicitaciones permiten dar seguimiento a las declaraciones expuestas y comprometen a las empresas a plantear iniciativas e invertir recursos con el fin de dar soluciones a sus problemas declarados. El conjunto de indicadores que consulta el GRI es tremendamente específico en cuanto a sus consultas, pero suficientemente general para abarcar las operaciones de la empresa en todo ámbito, lo que da cuenta de cómo las empresas realizan su negocio, y con ello, cómo generan sus utilidades. Sin duda alguna, reportar sostenibilidad basándose en GRI lo pueden hacer empresas maduras, que mantienen un alto control sobre todas sus actividades y que invierten recursos en mejorar sus procesos

productivos y promueven una buena relación con sus diversos grupos de interés.

En resumen, y como parte de las recomendaciones finales, creemos que es importante prestar atención a la tendencia que toman estos reportes de sostenibilidad, no sólo en Chile sino en todos los países latinoamericanos. Esto es especialmente importante pues en países desarrollados estos tipos de reportes ya se desarrollan de forma habitual y la sociedad ha valorado su beneficio directo para identificar el actuar de las empresas. Es importante plantear que los resultados de este estudio exploratorio no son extrapolables al actuar de las empresas en cualquier economía. Se requieren estudios particulares que identifiquen las características culturales, legales y económicas de cada sociedad, para analizar el valor que provocarían estos reportes de sostenibilidad. Como futura investigación, seguiremos comparando los reportes de sostenibilidad no sólo entre empresas, sino de manera temporal en cada una de ellas. De esta forma, se podrá apreciar la real importancia que dan a estos informes en la planificación anual de cada organización.

## REFERENCIAS

- Balaguer MR, Fernandez MA, Nuñez MJ (2007) *La Responsabilidad Social en la Empresa*. Generalitat Valenciana. Valencia, España. 145 pp.
- Barnett ML (2007) Stakeholder influence capacity and the variability of financial returns to corporate social responsibility. *Acad. Manag. Rev.* 37: 794-816.
- Belazzi ME (2009) *La Memoria de RSE como Herramienta de Gestión*. <http://respsoem.blogspot.com/2009/08/rse-la-memoria-de-rse-como-herramienta.html>
- Berman SL, Wicks AC, Kotha S, Jones TM (1999) Does stakeholder orientation matter? The relationship between stakeholder management models and firm financial performance. *Acad. Manag. J.* 42: 488-506.
- Bustillo L, Martínez JP (2008) Los enfoques del desarrollo sustentable. *Interiencia* 33: 389-395.
- Cancino C, Morales M (2008) *Responsabilidad Social Empresarial*. Serie Docente. Facultad de Economía y Negocios. Universidad de Chile. 58 pp.
- Eisenhardt K (1989) Building theories from case-study research. *Acad. Manag. Rev.* 14: 532-550.
- Garriga E, Melé D (2004) Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *J. Bus. Ethics* 53: 51-71.
- GRI (2006) *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Versión 3.0. Global Reporting Initiative. [www.globalreporting.org/reporting/reporting-support/reporting-resources/content-index-and-checklist/Pages/default.aspx](http://www.globalreporting.org/reporting/reporting-support/reporting-resources/content-index-and-checklist/Pages/default.aspx)
- Hart SL (1995) A natural resource-based view of the firm. *Acad. Manag. Rev.* 20: 986-1014.
- Hernández-Hernández R, Morros M, Bravo C, Lozano Z, Herrera P, Ojeda A, Morales J, Birbe B (2011) La integración del conocimiento local y científico en el manejo sostenible de suelos en agroecosistemas de sabanas. *Interiencia* 36: 104-112.
- Maxwell J (1998) Designing a qualitative study. En Bickman L, Rog DJ (Eds.) *Handbook of Applied Social Research Methods*. Sage. Thousand Oaks, CA, EEUU. pp. 69-100.
- Nurn C, Tan G (2010) Obtaining intangible and tangible benefits from corporate social responsibility. *Int. Rev. Bus. Res. Papers* 6: 360-371.
- Russo M, Fouts PA (1997) A resource-based perspective on corporate environmental performance and profitability. *Acad. Manag. J.* 40: 534-559.
- Vogel DJ (2005) Is there a market for virtue? *Calif. Manage. Rev.* 47: 19-45.
- Yin R (1993) *Applications of Case Study Research*. Sage. Newbury Park, CA, EEUU. 192 pp.
- Yin R (1994) *Case Study Research: Design and Methods*. Sage. Thousand Oaks, CA, EEUU. 171 pp.

---

## NON-FINANCIAL REPORT OF ENTERPRISE MANAGEMENT: CASES OF GLOBAL REPORTING INITIATIVE IN CHILE

Christian A. Cancino del Castillo and Freddy C. Coronado Martínez

### SUMMARY

For several years now, enterprises not only present financial reports, but also sustainability reports. Unfortunately, the large number of existing report types do not permit comparison between companies and doubts were generated as to the information presented. As a solution, the Global Reporting Initiative (GRI) is becoming the standard for sustainability reports all over the world, thus permitting comparison of a given enterprise performance in time, as well as between companies. In the same way as financial reports are the information sources to compare the economic results of organizations, the GRI-

based reports allow to analyze how enterprises respond to the requirements of different groups with social and environmental interests. This paper analyzes cases of Chilean enterprises that report their sustainability actions on the bases of the GRI. The methodology employed permits to elaborate succinct reports about the sustainability management in enterprises, reports that stemming from the homogeneity given by the GRI framework, make it possible to perform a simple comparatively analysis that adds value to the companies efforts to report the nature and effects of their activities.

## RELATÓRIO NÃO FINANCEIRO DA GESTÃO EMPRESARIAL: CASOS DO GLOBAL REPORTING INITIATIVE NO CHILE

Christian A. Cancino del Castillo e Freddy C. Coronado Martínez

### RESUMO

Faz vários anos que as empresas não só apresentam relatórios financeiros, mas também relatórios de sustentabilidade. Lamentavelmente, a grande quantidade de tipologias de relatórios existentes não facilitava a comparação entre empresas gerando dúvidas sobre a informação apresentada. Como solução, o Global Reporting Initiative (GRI) está se tornando o estandarte de apresentação de relatórios de sustentabilidade a nível mundial, o que permite a comparação não somente de uma mesma empresa no tempo, senão entre empresas. Assim como os relatórios financeiros são a fonte de informação para comparar os resultados

econômicos das organizações, os relatórios baseados em GRI permitem analisar como as empresas respondem aos requerimentos de seus distintos grupos de interesse no social e meio ambiental. Neste trabalho se analisa casos de empresas chilenas que relatam suas ações de sustentabilidade baseando-se em GRI. A metodologia utilizada permite elaborar relatórios sintéticos de gestão da sustentabilidade nas empresas que, a partir da homogeneidade que brinda o marco do GRI, possibilitam uma análise comparativa simples que acrescenta valor aos esforços das empresas em divulgar a natureza e efeitos de suas atividades.