

# Información y auto-legitimación: los instrumentos de responsabilidad social en las empresas de servicios públicos de Bogotá

Edison Fredy León Paime\*

## RESUMEN

El presente documento analiza, basado en la investigación (León 2005 y 2006), el proceso de difusión de las principales herramientas del desarrollo de la responsabilidad social organizacional en las empresas de servicios públicos de la ciudad de Bogotá, las cuales han sido sometidas a profundos cambios durante las últimas dos décadas. Aunque la revisión de la literatura internacional presenta estos desarrollos como cambios estratégicos que pueden mejorar la relación de la empresa con la comunidad (Global Compact, GRI, ISO 9000, ISO 14001, códigos de buen gobierno, etc.), se plantea que, en el caso de las entidades analizadas, tales instrumentos pueden estar siendo asumidos como mecanismos de auto-legitimación y/o de inversión de la organización, con lo que la responsabilidad social queda limitada a los grupos de inversión.

**Palabras clave:** responsabilidad social, empresas de servicios públicos, *stakeholders*.

## INFORMATION AND SELF-LEGITIMATION: THE INSTRUMENTS OF SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE COMPANIES OF PUBLIC SERVICES OF BOGOTÁ

### ABSTRACT

The present document analyzes the process of diffusion of the main tools in the development of the social organizational responsibility, in the companies of public services in Bogotá, which have been subjected to deep changes during the last two decades. Although the revision of the international literature presents these developments (Global Compact, GRI, ISO 9000, ISO 14001, good government's codes, etc.) as strategic changes that can improve the relationship of the company with the community. The document outlines that, in the case of the analyzed entities, such instruments can be being assumed as mechanisms of self-legitimation and/or of investment of the organization, with what the social responsibility is limited to the investment groups.

**Key words:** social responsibility, companies of public services, *stakeholders*.

\* Docente investigador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada. Contador público de la Universidad Nacional de Colombia, Magíster en Investigación Social de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Correo electrónico: edison.leon@umng.edu.co

Fecha de recepción: 13 de agosto de 2007.  
Fecha de aprobación: 21 de agosto de 2007.

## INTRODUCCIÓN

Si bien la información de tipo cuantitativa y su utilización desde la perspectiva de costo-beneficio, son los mecanismos más difundidos para la evaluación del comportamiento de las empresas, en especial cuando estas operan en los mercados financieros, en los últimos años se empieza a observar un auge de la presentación y utilización de información cualitativa. Por otro lado, las empresas cada día comienzan a sentir, en mayor medida, la presión de diferentes grupos sociales (*stakeholders*),<sup>1</sup> lo que ha implicado que tengan que dar respuesta a un número creciente de diferentes demandas sociales. Tales demandas tienen que ver con el cumplimiento de la regulación mínima relativa a las condiciones de trabajo (SA 8000), calidad de productos y servicios (ISO 9001), existencia de sistemas de gestión ambiental (ISO 14001), responsabilidad y *accountability* (AA 1000), responsabilidad corporativa y estabilidad de mercados (Códigos de Buen Gobierno), y suscripción a acuerdos de calidad de tipo global (Pacto Mundial), entre otros. En este sentido, las empresas deben propiciar procesos administrativos que den cuenta de estas nuevas exigencias, así como generar la información necesaria para generar la suficiente confianza respecto a su responsabilidad social y corporativa.

La difusión de este tipo de información ha generado un proceso de potenciación de diferentes esquemas de gestión (conocidos sistemas de gestión SG, ya sea ambiental SGM, de Calidad SGC, u otros) y de responsabilidad organizacional (información relativa a la gestión, a los sistemas o al comportamiento organizacional). Estos tienen como objetivos fundamentales, facilitar a la empresa el cumplimiento de requerimientos solicitados desde diversos grupos sociales, así como estandarizar sus procesos de co-

municación. Adicionalmente, estos esquemas de regulación por “adopción voluntaria” han tenido una gran acogida en el marco del sistema de comercio exterior, en cuanto empiezan a ser entendidos, como ventajas competitivas, barreras de acceso a mercados locales y/o regionales.

Hace pocos años las empresas colombianas comenzaron a desarrollar estos esquemas de gestión, y el proceso de generación de información de orden cualitativo apenas se comienza a sentir. Lo anterior ha generado un proceso sin par, en el que la preocupación por la “responsabilidad social” empieza a difundirse a través de diversos medios, propiciando la aparición no sólo de empresas especializadas en los procesos de diseño y auditoría, sino también en el de asesoramiento de los procesos de gestión.

En este contexto, las empresas de servicios públicos tienen un complejo panorama: por un lado, por el tipo de actividad que realizan, la presión de la comunidad es alta; de otro lado, sus acciones son más sensibles al bienestar social. La evolución de las empresas de servicios públicos en Bogotá presenta características particulares; se convierten en instituciones de gran interés para el desarrollo de diversas miradas, tanto en lo operacional, como en lo administrativo. Aunque se observa que en las últimas dos décadas, estas empresas han afrontado serios cambios en la estructura de su propiedad, lógicas de producción, procesos de financiación e integración de mercados de los servicios operados, estos han sido pocos tenidos en cuenta, cuando se plantea el análisis de las transformaciones burocráticas y de sus lógicas administrativas. En este orden de ideas, la información que genera este tipo de organizaciones resulta crítica, no necesariamente en cuanto a una serie de compromisos sociales asumidos por ellas

<sup>1</sup> Para efectos de este documento usaremos la expresión grupos de presión y *stakeholders* indiferentemente, para hacer relación a los diferentes grupos sociales que intervienen en la empresa y que incluyen trabajadores, Estado, comunidad, accionistas, proveedores, sector financiero, dejando por fuera la dirección de la empresa. Trataremos de ser cuidadosos con la expresión *shareholders*, la cual identificaremos cuando nos referimos a los accionistas como grupo de presión social. Esta delimitación guarda coherencia con la tendencia de la literatura del tema ver: (Weiis, 2003).

mismas, sino que puede verse limitada al desarrollo de mercados financieros.

El presente artículo parte de la investigación (León 2005 y 2006); plantea como eje una revisión sobre los diferentes escenarios sociales a los que se enfrenta la empresa pública en esta primera parte del siglo XXI. El objetivo es hacer visible que el proceso de difusión y aplicación de prácticas identificadas en el contexto internacional como de “responsabilidad social” en un sector específico puede estar condicionado a intereses más cercanos al mercado, que a las demandas de la comunidad. Esto permite plantear que la aplicación de dichas prácticas puede formar parte de un proceso de asimilación de discursos técnicos foráneos, con el fin de dar respuesta a grupos de presión tradicionales y, en esta medida, legitimar su actividad organizacional, tal como se plantea en (Ariza, Gómez y León, 2007).

Las ideas centrales a destacar son: 1) que el proceso de difusión de estos instrumentales en las empresas de servicios públicos de la capital, no guarda una lógica coordinada, sino que responde a presiones específicas, en que la ciudadanía poco o nada viene demandando, por lo que, 2) en el contexto postfordista de producción (regulación del mercado y privatización de empresas), están siendo ejecutados como objetos de auto-legitimación, lo que con el tiempo podría convertirse en una estrategia de desarticulación del papel de la ciudadanía política. Se analizan algunos elementos mínimos a considerar para hablar de responsabilidad social, lo que se puede considerar mecanismos de regulación social para, posteriormente, indicar algunos puntos en torno a los instrumentos de gestión e información de responsabilidad social, reconocidos y utilizados. Se hace el análisis del proceso de difusión y sentidos de la utilización de estos instrumentos en el contexto de la empresa pública bogotana de comienzos del siglo XXI para, finalmente, plantear la posibilidad de que tales instrumentos se estén utilizando en un sentido de inversión y/o

auto-legitimación, fruto de las características del mercado en el que operan estas organizaciones.

## ELEMENTOS PARA HABLAR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Lo profundos descalabros financieros y escándalos contables vividos en diversos mercados, generaron estados de crisis organizacional y de pérdida de confianza. En buena medida estos acontecimientos ponen en tela de juicio el concepto de responsabilidad social. Un entendimiento adecuado de este concepto en la actualidad, nos obligaría al reconocimiento de “la pérdida de la identidad, el trastoque de valores, la incapacidad de creer en el cambio (...)” (Madgenzo, 1999). Hablar de responsabilidad social implica, en cierta forma, reconocer que la empresa como organización activa del orden institucional de la sociedad y del conjunto productivo, no está aún en capacidad de dar respuestas adecuadas a los problemas societales, laborales, sociales y medioambientales que genera.

Vale la pena resaltar que ante la evolución general de las instituciones de mercado, asistimos a un proceso en el que los criterios de ciudadanía se ven influenciados por los requerimientos de diversas instituciones de control y/o auto regulación; en el marco de un capitalismo deformado, descentrado, desorganizado; la realización de la ciudadanía no se puede quedar únicamente en generar condiciones de acceso, en cuanto que tal criterio puede llevar a la configuración de una sociedad sin más responsabilidad que aquella que acepta la dinámica de la reproducción ampliada de capital (León, 2005). Tal proceso puede hacer que algunos conceptos como el de “responsabilidad social” puedan aparecer como polisémicos en diversos escenarios discursivos y, por ello, condicionar diversos tipos de políticas y estrategias.

Lo anterior resulta interesante frente al auge de la “responsabilidad social”, que ha implicado procesos de interacción de los grupos sociales de interés

(*stakeholder*). Las diferencias entre la perspectiva anglosajona y la europea sobre “responsabilidad social”, nos obligan a interrogarnos por los sentidos en que se ejecuta en nuestro contexto. En el contexto internacional, la estructura de la gobernabilidad anglosajona de las organizaciones ha dominado el panorama, podemos encontrar dos modelos propios de esta situación: uno anglosajón, orientado a valorar acciones de los asociados (*shareholder value*), como estrategia de financiación de las organizaciones, que mediante contratos de agencia propende por determinar estructuras orientadas al mercado y al rendimiento organizacional. El ámbito de responsabilidad social está asociado a la defensa de “interés” del accionista, incluso trasladando esta racionalidad al trabajador (Weiss- Belalcazar, 2003).

Por otro lado, el modelo continental de gobernabilidad de las organizaciones, de origen alemán, se centra en una participación más amplia de diversos grupos sociales, incluso mayor empoderamiento por parte de los empleados como grupo independiente, fruto de las características de financiación corporativa que las empresas alemanas han desarrollado, que se caracteriza por la presencia de un sector financiero bancario concentrador y dinamizador de los recursos hacia el aparato productivo, por encima de la financiación a través de procesos bursátiles. Como consecuencia, la información se difunde para grupos amplios, es decir, de *stakeholders* (Weiss - Belalcazar, 2003).

Fruto de la participación de diferentes expresiones de la sociedad civil (organizaciones no gubernamentales, gremios, asociaciones, entre otros), así como de medidas de medición más centradas en la productividad, la expresión de grupos sociales (*stakeholders*) ha permitido integrar más perspectivas y exigencias (Weiss - Belalcazar, 2003). En este panorama, el “toyotismo” y los criterios de sistemas de gestión de calidad han jugado un papel importante; después de

todo, “la moderna organización industrial y comercial, o la parte de ella que se ocupa de guiar y dirigir, consta de numerosos individuos ocupados en cada momento en obtener, elaborar, intercambiar y contrastar información” (Galbraith, 1980).

Posteriormente, la perspectiva anglosajona desarrolló el concepto de *accountability* a través de la extensión centrada en el interés del accionista, mientras la alemana mantuvo la perspectiva de grupos sociales amplios, conformando el criterio de “responsabilidad social de la empresa” (Weiss- Belalcazar, 2003).

Para entender la relación contexto y finalidad de la “responsabilidad social”, es necesario aclarar que el enfoque supone gran cantidad de cambios, por medio de los cuales la forma de control y vigilancia de los procesos sociales, se dan al interior de la misma sociedad. En este orden de ideas, la discusión y distinción que hace Mokus (1999) sobre tres sistemas de regulación del comportamiento social:

- ◆ “**Lo legalmente permitido** se define en relación con un conjunto de normas jurídicas expresas acompañadas de mecanismos específicamente orientados a lograr su cumplimiento, que en última instancia, se apoyan en el monopolio de la coacción material directa y en la posibilidad de aplicar ésta conforme a normas que aseguran garantías de naturaleza procedimental (“derecho a la defensa”, “debido proceso”, etc.)” (Mokus, 1999).
- ◆ “**Lo culturalmente válido** corresponde a comportamientos aceptables o deseables, con independencia frente a lo que dice la ley o el juicio moral individual, “por lo general” de manera relativa a un medio o a un contexto cultural” (Mokus, 1999) y,
- ◆ “**Lo moralmente válido** se delimita mediante juicios y argumentos que la persona formula “ante sí o ante otros” en uso de su autonomía moral (ante su “conciencia”).

Manifiestamente existen otros “casos” -intermedios- de coincidencia parcial entre esos tres sistemas de regulación del comportamiento, de particular importancia en la investigación sobre desarrollo moral y para la reconstrucción de la legitimidad de la ley en casos de arraigo cultural de comportamientos ilegales” (Mokus, 1999).

Como parte de los mecanismos de regulación social, control y auto control, los conceptos e instrumentos de “responsabilidad social” integran este mismo dilema: la responsabilidad social pretende configurarse a través de promover comportamientos socialmente aceptados y, a la vez, deseados por diferentes miembros del conjunto social; al mismo tiempo integra la orientación que directivos y propietarios tienen de la ordenación del conjunto social.

De este modo, se convierte en un discurso que expresa un sentido ético y de legitimación, a través de estructuras instrumentales de auto control, basadas en condicionamientos éticos que plantean una evolución más allá de la exigencia jurídica, lo cual no es fácil de articular, si tenemos en cuenta que “la ética a diferencia del derecho, es una forma de auto reflexión y auto regulación, que se basa en la confianza, el diálogo y la visión compartida” (Solarte, 2002). Plantear un esquema de interpretación de la evolución la responsabilidad social de la empresa, no resulta fácil; sin embargo, vamos a señalar tres tipos de compromisos que se vuelven determinantes en vista de comprender sus dimensiones (Solarte, 2002).

◆ **La responsabilidad social como filantropía.** Se plantea la evolución de un proceso derivado del esquema de “caridad”, propio de las primeras expresiones industriales, que conservan ciertos rasgos de cercanía al pensamiento feudal de la relación “señor-siervo”. En este orden de ideas, existe un llamado de reflexión en torno al servilismo propio de la relación misma, que lleva al primero a sugerir un papel de responsabilidad del

futuro del subordinado, y por qué influir en él a través de la devolución de “favores” recibidos. Se puede indicar que se fortalecen lealtades a través de un intercambio de favores, en que la posición del benefactor expía sus culpas, haciendo al otro co-participe de horizontes mínimos de consumo, que en ningún modo constituyen un proceso de redistribución social del producto generado.

- ◆ **La responsabilidad social como actuación social de la empresa.** Se plantea la posibilidad de que el comportamiento y las actitudes organizacionales puedan expresar sentidos de redistribución social del producto generado, para consolidar relaciones sociales que mantengan un ambiente sociopolítico estable para la misma. Se plantea hacer coparticipes de parte del producto generado a empleados (bonificaciones, derechos extra-legales, entre otros), responder a exigencias que puedan estar relacionadas con externalidades del proceso de producción a grupos de ciudadanos y/o comunidades especiales, acercar al consumo de diversos servicios y/o productos a poblaciones identificadas, o proveer cierto nivel de empleo, no necesariamente productivo, con el fin de generar sensaciones de bienestar compartido. La responsabilidad social como actuación social plena implica un sacrificio social directo de parte de las utilidades de la empresa, con el fin de conseguir un propósito que no significa retorno financiero o aseguramiento de mercados; plantea que la empresa puede hacer parte de los pactos sociales entre sociedad y Estado, ayudando a este último en la provisión de servicios sociales que no alcanza a cubrir. Existe un proceso de complementariedad de derechos sociales y no intercambios de favores o de inversión.
- ◆ **La responsabilidad social como mecanismo de inversión y/o legitimación.** Se plantea que la empresa logra identificar una estructura de mercado en el seguimiento de los planteamientos de res-

ponsabilidad social, dado que su actuación está condicionada a la conformación efectiva de legitimidad social, para asegurar su permanencia en el mercado, o hacer de los procesos de responsabilidad social un factor diferencial que permita acceder a nuevos mercados. De allí el reconocimiento de la empresa como socialmente responsable, para expandir la posibilidad de llegar a más consumidores, o porque la generación de este tipo de información genera ámbitos de confianza organizacional, que pueden ser apreciados en determinados mercados comerciales o financieros.

Las posibilidades de regulación frente a los tres sentidos de responsabilidad social, muestran un complejo panorama. Se puede plantear que arrancando desde una estrategia filantrópica, el proceso de auto regulación sólo puede alcanzar dinámicas jurídicamente aceptables y/o culturalmente aceptables, con un bajo sentido de compromiso, porque la filantropía implica prácticas no continuas y selectividad de las fuentes de atención de los recursos, cuyo impacto a largo plazo, puede resultar bajo o moderado.

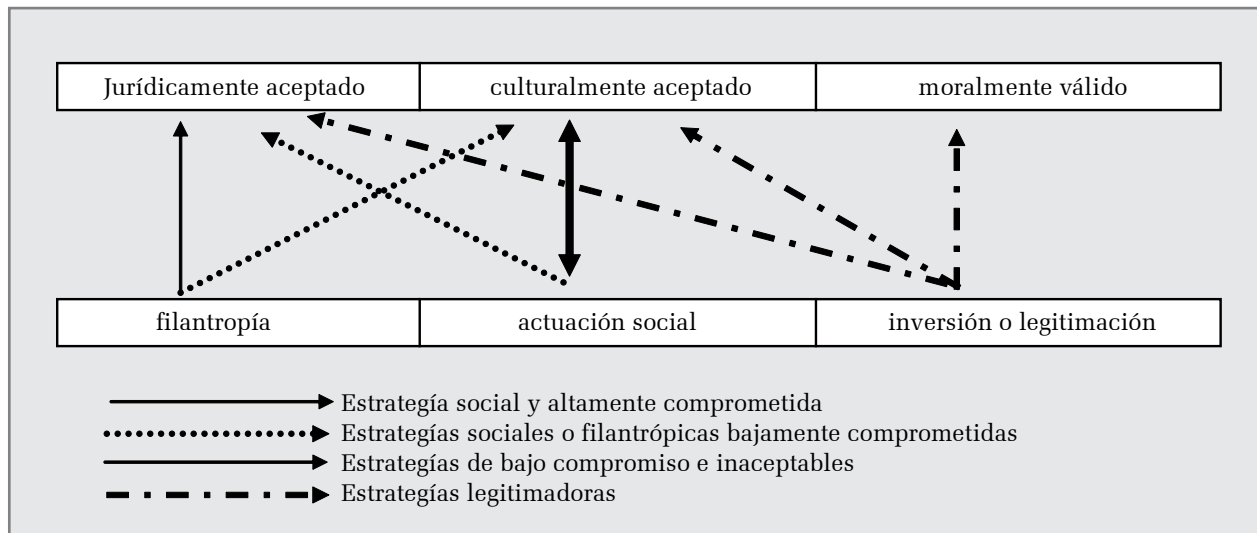
Las actuaciones sociales por definición, se orientan por sentidos de inclusión e integración social, que demandan operar más allá de lo jurídicamente aceptado y la validación en el medio social, independientemente de su retorno. Este es el tipo de comportamiento deseable, en cuanto que ayuda a configurar acuerdos sociales estables, que tienen posibilidad de sobrevivir y contrasta con la actuación en el marco de la inversión y la legitimación corporativa, mediada por una relación “costo-beneficio”, que va bien en la configuración de sistemas de regulación basados en lo jurídicamente aceptable o moralmente válido, pero pueden hacer agua en un marco de lo cultural-

mente aceptado, pues algunos grupos sociales pueden detectar su estrategia de legitimación y generar procesos de rechazo.

El problema de la responsabilidad social en términos de legitimación, es que es asumida por la empresa como un mecanismo de auto legitimación y auto referenciación; desconoce a diferentes grupos sociales, la facultad de generar su propia visión de empresa. Por el contrario, impone una imagen pre concebida, posible de consolidar a través de prácticas de corte “ritual”, como la difusión de marcas de bajo compromiso social y alta resonancia comunicativa, elaboración de campañas orientadas al incentivo del consumo (no del consumo responsable), presentación de informes y rendición de cuentas con baja o nula posibilidad de juego a la confrontación, entre otras. Esta situación es posible, dado que algunos grupos directivos de la empresa son agentes en capacidad de propiciar giros lingüísticos respecto a la responsabilidad social, con lo cual “capturan” su significado, restando efectividad a sus propósitos, en especial, cuando se habla de grupos sociales amplios (Larrinaga 2007; 2001).

La estrategia de legitimación, dadas las exigencias del mercado, se convierte en la opción “dominante”. Entonces la racionalidad del *shareholder* penetra a la del *stakeholder*, es decir, la responsabilidad social queda limitada al interés del directivo y/o del inversor (nueva acepción que condensa al accionista ordinario y al institucional), para que sea éste el que determine el grado de compromiso organizacional. Al ser capturada la “responsabilidad social” por esta visión, se pueden profundizar las diferentes contradicciones existentes entre los sistemas de regulación social.

**FIGURA 1. CONJUNCIÓN ENTRE MODOS DE REGULACIÓN SOCIAL Y ESTILOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**



Como resultado, la estrategia legitimadora se aprovecha de una serie de condicionamientos, en particular, la imposibilidad de generar diálogo, puesto que el instrumental es presentado en forma densa, técnica y bajo una estructura de unidireccionalidad: la nueva información producida no puede ser refutada por dos condiciones: 1) la organización no genera puentes para que la comunidad pueda discutir lo que se informa, y 2) la comunidad adolece de los elementos para descomponer la compleja estructura en que la información es presentada. Esta situación elimina la posibilidad de establecer “consenso y diálogo comunicativo”, como lo plantean Unerman & Bennet (2004) siguiendo el concepto de Habermas.

### **INSTRUMENTOS DE AUTORREGULACIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA**

Existe recelo sobre el origen y objetivo de diferentes instrumentos de autorregulación de responsabilidad social empresarial de cumplimiento voluntario, en cuanto, mientras por un lado responden al propósito de generar actitudes de comportamientos más responsables en el marco empresarial, por el otro, conforman una serie de dinámicas estandarizantes,

legitimadas en el marco del acceso a nuevos mercados y a generar barreras, lo que pone en entredicho su fin autorregulador.

La autorregulación se planteaba como el complemento de políticas de comercio internacional, en que la primera preocupación se centraba en las características de entrada de productos y servicios a determinados mercados nacionales o regionales. En esta medida tenía cinco características principales: a) atención a pesos y medidas de productos, b) cumplimiento de normas mínimas de seguridad y sanidad de orden nacional, c) existencia de estructura estática orientada hacia lo nacional, d) regulación en cabeza de la autoridad pública y e) orientación hacia el cumplimiento normativo (Henson, 2004). Al convertirse en estrategia comercial, estas actividades empiezan a ser operadas y/o delegadas en organizaciones de orden privado; las cuales, ante presiones del nuevo orden productivo, transforman la lógica de regulación; así hoy encontramos las siguientes características: a) orientación más flexible en torno a pesos y medidas, b) estructuras de normalización flexibles, c) orientación de aplicación a sector privado y al público, d) reconocimiento internacional y e) cumplimiento voluntario (Henson, 2004).



Las diferentes características de cada contexto, las reglas de juego sociopolíticas de diversas instituciones, la extensión y conformación de mercados, originaron diferentes enfoques en la elaboración de normas y en sus dinámicas de aplicación, lo que conllevó formar diferentes órdenes institucionales alrededor del comercio y el Estado. De este modo se dio la existencia, en algunos contextos, de emisores de normas de origen público, mientras en otros, esta potestad la agenció el sector privado; comités de redacción conformados por diversos tipos de grupos sociales *stakeholders*. En contados casos, las normas se volvieron obligatorias y se asumieron como voluntarias en la mayoría. Finalmente, los procesos de control, verificación y/o auditoria, quedaron en manos de autoridades del orden nacional o en manos de operadores privados, según el contexto.<sup>2</sup>

Al acabar la Guerra Fría y al profundizarse los mercados financieros y comerciales, el propósito de estandarización internacional comienza a ser más importante, con lo que el estudio de los efectos y posibles barreras creadas por los movimientos estandarizantes empiezan a ganar relevancia.<sup>3</sup> Este proceso coincide, en buena medida, con movimientos generados por problemas de pérdida de confianza en la estructura de la empresa, dados los escándalos de responsabi-

lidad fiscal y abuso de confianza. Lo anterior potenció el desarrollo y aparición de nuevas regulaciones voluntarias, que además de atender áreas específicas de responsabilidad social corporativa, pretendieron generar mensajes de ayuda a la estabilidad de ciertos mercados financieros. Así mismo la confección de reportes que integren diferentes visiones de responsabilidad social empieza a ocupar un lugar importante (Gutiérrez, 2004). Estos instrumentos expresan que, además, de “promocionar comportamientos responsables”, son “buenos para los negocios”, revelando una lógica propia.

La orientación hacia la configuración de estructuras administrativas y de gobierno, el cumplimiento legal, el establecimiento de directrices estándar, el desempeño organizacional de este tipo de regulaciones y su complementariedad (ver Tabla 1) han sido planteadas en diferentes contextos y difundidas por diversas organizaciones y promotores. En esta medida, se ha configurado un mercado en que las empresas multinacionales de auditoría, así como un amplio número de entidades no gubernamentales, han tenido un papel relevante, en especial, en los procesos de asesoramiento, aseguramiento y certificación de tales lineamientos. Las características generales que nos interesan, se plantean a continuación.

**TABLA 1. CARACTERÍSTICAS DE ALGUNAS HERRAMIENTAS INSTRUMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL<sup>4</sup>**

	Gobierno			Estatus legal			Guía			Desempeño		
	Liderazgo en negocios	Liderazgo en política pública	Multi stakeholders	voluntaria	mandatoria	Enlaces legales	Política ancha	Guías formales	Aspectos técnicos	Solo no financiero	Enlaces a lo financiero	pronóstico
ISO 9001 14001	x			x				x	x	x		
SA 8000			x	x				x	x	x		
GRI			x	x				x			x	x
PACTO GLOBAL		x			x				x		x	x
AA 1000			x	x				x	x		x	x

<sup>2</sup> Este proceso puede estudiarse con mayor detalle en OMC (2005).

<sup>3</sup> Evidencia de esto se puede encontrar en: Gandal (2000), OMC (2005), Fischer y Serra; (2000) y Jensen y Faria (2002).

<sup>4</sup> Elaboración propia a partir de Accountabilty (2004).



## SISTEMAS DE GESTIÓN ISO 9001 E ISO 14001

ISO 9001 y 14001 son familias de normas desarrolladas para los sistemas de gestión de la calidad y gestión ambiental de la *Internacional Organization for Standardization*. Tienen su Secretaría general en Ginebra (Suiza). ISO 9001 es un sistema de gestión de calidad que se basa en el desarrollo de programas y políticas para la gestión de diversos procesos organizacionales, los cuales tienen como objetivo fundamental generar condiciones de satisfacción al cliente, sobre los productos y servicios que la empresa oferta. La norma que es desarrollada por el Comité Técnico TC 176 (*Quality management and quality assurance*); se dirige al cumplimiento de ocho principios básicos que sirven para orientar diversos procesos organizacionales a la satisfacción de requerimientos de calidad de consumidores, la satisfacción de las exigencias normativas y el mejoramiento continuo de comportamientos de la empresa a través de objetivos puntuales.

ISO 14001 es la matriz de una familia de normas que se proponen configurar sistemas de gestión ambiental que tengan la capacidad de generar procesos de mejoramiento continuo de las actividades que tienen relación directa con impactos ambientales generados en la organización. La norma plantea una estructura básica para que la organización gestione sus componentes ambientales, por lo que requiere implementar otro tipo de normas, para que su efectividad implique la reducción o mitigación de impactos ambientales.

En la aplicación de esta norma se encuentran como beneficios reconocidos su grado de aceptabilidad en el mercado internacional; presiona por el cumplimiento regulativo (ISO, 2005). En esa medida, buena parte de las motivaciones para su adopción en diferentes contextos se basa en la acomodación

a exigencias y tendencias de regulación ambiental: reforzamiento de la competitividad, reconocimiento del mejoramiento de la empresa o del producto (Don – Mgong, Min Seok, Yoy –Chil Sea; 2002). Pese a ello su aplicación ha generado críticas en torno a efectos, como generar expectativas más altas a la certificación (Yeung y Monk; 2005), difícil evidencia de mejora del desempeño ambiental, exceso de atención en el cumplimiento documental, trampas de decisión que configuran estrategias que no implican cambio tecnológico, si la regulación es débil (Chisellini, y Thurston, 2005) y establecimiento de unidades administrativas rígidas que pueden eliminar otro tipo de estructuras más flexibles o adecuadas a las necesidades de la empresa (Moxen y Strachan, 2000)<sup>5</sup>.

## GRI

Es una organización independiente que se constituye desde diversas fuerzas independientes y el Programa Naciones Unidas para el Ambiente; desde 1997 hasta el 2001 trabajó en la configuración de una propuesta instrumental de información corporativa para hacer públicos y visibles sus procesos de sostenibilidad. En la convocatoria del diseño participaron diferentes grupos como empresas, expertos, universidades, asociaciones de contaduría y multinacionales de auditoría. El fin de estos reportes es generar un ámbito de estandarización de la forma en que las corporaciones presentan su información sobre sostenibilidad, con el fin de que pueda ser comparada en diferentes contextos.

El GRI plantea que usar la información es importante para las empresas; ya que permite una “gestión más efectiva (...) un diálogo más fluido (...) amplía el espectro de la imagen de la compañía al exterior y mejora la confianza de los inversores” (GRI, 2000). El acuerdo se estructura a partir de una serie de principios que se convierten en el marco conceptual en el

5 Para ampliar la visión pueden consultarse Ariza, Gómez y León (2006 y 2007).

que se estructura el informe final (GRI, 2006), que se sustenta sobre cuatro tipos de principios que atienden diferentes horizontes, de conformidad sobre el proceso de información; buscan que tanto en su proceso como en su elaboración final, integren una perspectiva de totalidad e integridad para ser evaluada; auscultar el entorno de la sostenibilidad al interior de la empresa. Los principios de calidad y fiabilidad integran los componentes técnicos básicos para que la información genere mensajes de confianza en determinados espacios sociales; finalmente, los de accesibilidad buscan mejorar las condiciones para que la información sirva en el marco social para formar imágenes de la actuación de la empresa.

### **GLOBAL COMPACT: PACTO MUNDIAL**

El Pacto Mundial es una estrategia promovida por Naciones Unidas para involucrar la gestión de las empresas en la implementación y cumplimiento de códigos de compromisos de actuación organizacional y la rendición de informes acerca de diferentes aspectos que conlleva (Perera, 2005). Parte de la existencia de principios que deben convertirse en orientadores de la responsabilidad de la empresa con diferentes *stakeholders*, que en general se preocupan porque la empresa, conforme políticas y acciones que atiendan sus posibles demandas (Global Compact, 2005).

El Pacto Global es un marco voluntario que supone construir un “acuerdo” en que empresas e instituciones gubernamentales colaboren para conseguir los propósitos de promover los derechos humanos y la gestión de los efectos negativos de la globalización (Pacto Global ASEPAM, 2006). Algunos ven en este “acuerdo” una iniciativa que complementa las actividades del Estado; por lo que la empresa, mediante el papel fundamental en la explotación de mercados, puede configurar alcances que conjugan la obtención de productividad y legitimidad organizacional (Dattis, 2005). Se plantea que la empresa mientras que se protege y genera una mejor imagen, puede encontrar

espacios de productividad y estabilidad de los mercados financieros (Dattis, 2005).

La forma como las empresas implementan el Pacto Global se encuentra en evolución, por lo que se tiene un panorama dispar entre diversos contextos y organizaciones. Se puede decir que existen tres grupos de empresas que hasta el momento han establecido relación con el pacto: a) un pequeño número se encuentran en la fase de consolidación de prácticas derivadas y repetición del proceso de información (ASEPAN, 2006), b) otro grupo más numeroso se encuentra terminando la implementación de los procesos de información y generando información con este fin (PNUD-Argentina, 2004) y c) un tercer grupo no ha iniciado acciones (visibles) pero se ha adherido a los propósitos del pacto. En Colombia este grupo final es el más numeroso, por lo que la difusión a través de la réplica de experiencias, ha descansado fundamentalmente en el seguimiento a experiencias extranjeras. Frente a este panorama global, las Naciones Unidas ha puesto en conocimiento una Guía Práctica de implementación de los principios, para orientar las empresas.

El Pacto Global se constituye en pieza fundamental del proceso de configuración de valores de las Metas del Milenio. Por ello tiene la potencialidad de intervenir en diversas esferas de regulación, aunque su adopción y cumplimiento sea de carácter voluntario, sobre todo en el ámbito del sentido de “responsabilidad del desarrollo” de la misma declaración (Naciones Unidas, 2000).

### **CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO: GOBIERNO CORPORATIVO**

Después de los escándalos corporativos, los códigos de buen gobierno se convierten en la fórmula más directa para promover la confianza y estabilidad de diferentes mercados financieros. El impacto de la ley Sabarnes Oxley produce una oleada de ajuste a la reglamentación en diferentes mercados bursátiles,

que apuntan a dos puntos importantes: por un lado, los criterios de calidad de la información financiera presentada por diferentes participantes; por otro, el desarrollo y conformación de estructuras administrativas de control y generación de confianza.

El proceso de ajuste implicó una contracción del papel del gobierno en orientar la regulación de las características de informes financieros, mientras en los noventa se impuso un proceso en que la regulación privada de las características de la información y los criterios para valorar activos, permitió incluir metodologías que facilitarían la presentación de estados financieros, el valor en libros se identificó como barrera para la toma de decisiones. Este ambiente se prestó para que emergieran problemas de colusión entre empresas auditoras, la conformación de prácticas como la compensación, el ocultamiento de información, entre otras, que provocaron fuerte inestabilidad. Ante esta situación, los reguladores vuelven a prestar atención a los reglamentos en torno a la forma de los estados financieros y las estructuras de salvaguarda pública. En el caso colombiano, las entidades ligadas al mercado de valores, evoluciona en esta materia desde los noventa. Junto a la evolución de la presentación de estados, se vuelve fundamental robustecer la base de control institucional. Por ello a partir del 2001 se generan nuevas normativas para la protección del inversor.

Al examinar el sentido de la normatividad originada, encontramos que contiene una marcada orientación hacia los accionistas o inversores, a través de la protección de sus intereses, en especial, del aparente conflicto entre estos y de los administradores de la empresa. Así cuando se habla de “responsabilidad social” en el caso de la información de “gobierno corporativo” o códigos de buen gobierno, se habla de responsabilidad para los *shareholders*, es decir, los accionistas. Lo anterior deja por fuera el interés de cualquier otro tipo *stakeholders*; esto puede ser más limitado, si se

considera el pequeño tamaño y densidad del mercado de valores en una economía como la colombiana.

## CONTEXTO POSTFORDISTA DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE BOGOTÁ

La historia postfordista de los servicios públicos en Bogotá se está construyendo: el desarrollo de la Constitución Política Nacional de 1991, la Ley 142 de 1993, la apertura económica, significaron un nuevo sentir de lo económico y transformaron el marco político y operacional de las empresas de servicios públicos, lo cual representó un giro de la esfera de la consolidación de “lo público” hacia lo privado. Si bien en el proceso de consolidación del fordismo colombiano, no se alcanzaron las promesas realizadas, en el postfordismo, las mismas expectativas sociales se restringen y quedan subordinadas a relaciones de tipo comercial. La idea de búsqueda del desarrollo vía bienestar, responsabilidad en cabeza del Estado, se ve opacada por el concepto de “gasto social”. En este espacio, se restringe la responsabilidad del Estado; así de ser agente principal de la demanda de la producción, se convierte en regulador pasivo. Lo importante es su no intervención en el mercado (León, 2005b).

Al tener estructuras de gestión basadas en la expansión de una tecnoestructura política, las empresas tuvieron que hacer frente a diferentes cambios socioeconómicos, entre ellos los planteamientos de Consenso de Washington y una nueva estructura de financiación. En Colombia esto significó el agenciamiento por parte del estado local de un serio proceso de “privatización” en determinadas empresas de servicios públicos, con diferentes razones: entre las principales se manifiestan la búsqueda de eficiencia operacional mediante incrementos de productividad, el fuerte nivel de endeudamiento interno y externo, y la incapacidad del gobierno local para gestionar pasivos de orden pensional.<sup>6</sup>

6 Al respecto se puede ampliar la discusión en: CEPAL (1999), CINEP (1988).

El proceso de privatización representó un severo cambio en los grupos productores y orientadores de discursos la empresa pública. El sector financiero condensa en la expresión interés para el “inversor”, el mecanismo de orden discursivo que implicó una nueva lógica de administración y distribución del capital en estas empresas. Dos importantes grupos sociales van a verse confrontados por esta nueva orientación: la tecnoestructura conformada en este tipo de entidades y la comunidad; los primeros responsables de llevar a cabo los cambios requeridos por la nueva lógica financiera que exige el proceso de privatización; el segundo padece los efectos de la política de privatización y los nuevos entornos de participación ciudadana de la Constitución de 1991.

Los sentidos y exigencias del inversor (grupo social) van a ser materializados en la sociedad, mediante la aplicación de la política de “regulación” jurídica como objeto de articulación entre la normatividad y la expresión discursiva activa en la empresa. La “regulación jurídica” como objeto de articulación implicó una nueva lógica de control social sobre este tipo de organizaciones: se les exigió un nuevo sentido de productividad basada fundamentalmente, en su auto sostenibilidad financiera y el Estado generó campos de control de mercados, vigilancia y control social. Es recomendable hacer un recorrido por el ámbito discursivo de tal proceso.

## **DIFUSIÓN Y SENTIDOS DE LOS INSTRUMENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BOGOTÁ**

### **EL PROCESO DE DIFUSIÓN Y SUS CARACTERÍSTICAS EN BOGOTÁ**

Circunscribir el análisis de la responsabilidad social de las empresas de servicios públicos de Bogotá al ámbito de la difusión de instrumentos de adop-

ción voluntaria, puede sesgar el marco del entendimiento, razón por la que antes de iniciar cualquier apreciación acerca de la evolución y los sentidos, es preciso advertir que la “responsabilidad social” de este tipo de organizaciones implica tener en cuenta efectos más allá del cumplimiento de la regulación, dado que por su capacidad de generar y movilizar recursos sociales, tienen el poder de determinar procesos de integración social, estructuración del ambiente urbano y disposición de recursos materiales y ambientales a gran escala. Por ello en este apartado se analiza la aplicación de unos instrumentos que devienen de la configuración de un esquema de regulación voluntaria que se articula con una época de configuración social, en la que la flexibilidad ante el operar corporativo, integra una nueva estrategia de representación organizacional.

La indagación evidencia que, ante las condiciones y transformaciones descritas, las empresas de servicios públicos y sus procesos tecnoestructurales empiezan a desarrollar instrumentales que les permiten generar estrategias de legitimación y apertura al mercado de capitales. Sin embargo, al comparar dicho comportamiento con experiencias de otros contextos, se encuentra timidez y baja proactividad para el desarrollo y aplicación (Anexo 1).

La aplicación de las normas de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 es la de mayor difusión en la última década; se encuentra presente en nueve empresas de servicios públicos indagadas, en la capital colombiana. La que más certificaciones ha recibido de esta norma es la Empresa de Acueducto, seguida por Ciudad Limpia y Aseo Capital, con dos certificaciones. La tendencia de estas certificaciones es la verificación de la existencia de sistemas de gestión de la calidad en procesos específicos. Ninguna de las empresas indagadas tiene un sistema global de gestión de calidad, esto se puede explicar por las complejas dimensiones de cada una de ellas.

En cuanto a la antigüedad de las certificaciones, la mayoría fueron otorgadas en los últimos tres años, razón por lo que cuentan con certificación ISO 9001 versión 2000: los sistemas de gestión de calidad son de reciente desarrollo; esto es clave en el caso de las empresas de gestión de residuos sólidos (recogida, barrido y transporte), puesto que la administración distrital a través de la Unidad Ejecutiva de Servicios Públicos, impuso como requisito para su proceso de contratación (2004-2005) la existencia y/o implementación de la norma para su entrada en operación.

El proceso de difusión de la norma ISO 14001 ha tenido un impacto menor que la ISO 9001, sólo tres de las nueve empresas indagadas poseen sistemas de gestión ambiental certificados con la misma; al igual que la norma de sistemas de gestión de calidad, el tipo de certificación es de carácter parcial: a las instalaciones (como lo sugiere la norma). La empresa generadora de energía (Engesa) es la que tiene mayor número de certificaciones (3) de instalaciones; se destacan la Hidroeléctrica del Guavio, Codensa en la distribución de energía y Ciudad Limpia en instalaciones de servicio.

En cuanto a “planes ambientales” en este tipo de organizaciones, en la mayoría (6/9), se desarrollan políticas o planes de operación ambiental, lo que puede indicar que existe distancia relativa entre las características de la política existente, o aquella que es más adecuada con la estructura de la organización y las demandas que exige ISO 14001. Si bien se ha argumentado que la norma ISO 9001 puede servir como referencia para un proceso de implementación de la norma ISO 14001, la naturaleza de los procesos certificados cambia y la atención en instalaciones permite a las instituciones concentrarse en puntos en que puede existir mayor presión por parte de *stakeholders* interesados en el medio ambiente. Es importante anotar que las empresas certificadoras internacionales otorgan la mayoría de las certificaciones de la ISO, de manera que la certificadora más

requerida por las empresas de servicios públicos de Bogotá es BVQI la cual es utilizada para este tipo de procesos por seis de las nueve empresas, seguida por ICONTEC en dos empresas.

Sólo dos de las empresas se han adherido al acuerdo de Pacto Global, por lo que se puede decir que esta estrategia de desarrollo de “responsabilidad social corporativa” ha tenido baja difusión en el contexto colombiano; vale la pena indicar que ninguna empresa de capital colombiano ha originado información pública con este fin (sólo 37 empresas colombianas han adherido a este acuerdo al 2007). Estas empresas se encuentran en la fase de exploración y documentación para emitir información requerida por el acuerdo; al no existir experiencias colombianas en este campo, las puede estar obligando a realizar un proceso de rápida respuesta. Esto contrasta cuando se indaga por la existencia pública de “planes sociales” y “políticas de seguridad laboral”, puesto que aunque la mayoría de éstas poseen elementos de política y actividades sociales, y publicitan estas labores, las mismas pueden interpretarse como no coordinadas o eventuales, para atender poblaciones vulnerables a la misma acción de la empresa. Se puede decir que no existe una estrategia corporativa integrada respecto a la aplicación de políticas laborales en la mayoría de estas entidades, más bien las acciones son coyunturales.

Respecto a la existencia de acciones de gobierno corporativo, se evidencia que el desarrollo de las mismas sólo se da en casos en que dichas organizaciones se proponen emitir deuda en el mercado bursátil. La presión y exigencia de los controladores de los mercados determina el desarrollo de dichas prácticas, cuyo desarrollo coincide con la capacidad de las organizaciones para movilizar recursos; a mayor capital y necesidad de financiación en mercados financieros y/o bursátiles, mayor probabilidad de desarrollar estas prácticas.

El seguimiento de las prácticas se limita a cumplir con las exigencias de la normatividad jurídica; no se liga la evolución de estas estructuras a otros procesos instrumentales y/o discursivos de responsabilidad social. El fin primordial contextual de estas prácticas es satisfacer las demandas del inversor corporativo. La generación de información relativa a este tipo de prácticas (publicidad de informes financieros, presentación de información eventual y publicidad de los órganos de administración), sólo se realiza desde hace dos años. Esto puede explicarse, en buena parte, porque la evolución de la normatividad colombiana fue reactiva a los escándalos corporativos y financieros internacionales de 2002-2003 -Codensa (2004), ETB (2005), Empresa de Acueducto (2005), Engesa (2005).

Ninguna empresa viene desarrollando otros instrumentos de regulación voluntaria como información según GRI, la aplicación de procesos de rendición de informes sobre la información financiera y *accountability* AA1000, y la aplicación de estándares mínimos de responsabilidad laboral SA 8000. Esto puede deberse al alto desconocimiento de los mismos en el país, lo cual hace que su demanda por parte de sectores que pueden estar interesados como los sindicatos, sea baja. También denota baja proactividad

por parte de la administración de estas organizaciones a esquemas de regulación de carácter voluntario; cuando no existe presión y obligación de parte del Estado para el desarrollo de estos instrumentos, no se generan, independientemente de su estructura de propiedad.

## LOS SENTIDOS DIFUNDIDOS

En la revisión del proceso de difusión instrumentos de promoción de prácticas corporativas orientadas a la responsabilidad social, aunque se desea vincular procesos de regulación voluntaria, la presión regulativa sigue siendo fundamental en la forma como se determina la política de este tipo de organizaciones. El objeto por el cual se implementan este tipo de prácticas en las empresas de servicios públicos de Bogotá está marcado, fundamentalmente, por la reducción de futuras presiones de parte de grupos sociales interesados en temas ambientales, y en el ánimo de atender la presión gubernamental. Se identifica una estrategia de compromiso suave en la medida que, al optar por procesos de sistemas gestión de la calidad de orden parcial, la empresa empieza a cumplir con ciertos procesos críticos, reclamados por grupos específicos, que también permite la operación del negocio (ver Tabla 2).

**TABLA 2. CARACTERÍSTICAS ESPECIALES DE LAS EMPRESAS**

empresa/ características	Empresa de acueducto y Alcantarillado	Engesa	Codensa	Empresa de teléfonos de Bogota ETB	Ciudad Limpia	Limpieza Metropolitana	ATESA	Empresa de energía de Bogotá	Aseo capital
Estructura de propiedad	estatal	mixta	mixta	mixta	privada	privada	mixta	mixta	privada
Capacidad de movilización de recursos	alta	alta	alta	alta	moderada	moderada	moderada	alta	moderada
Cantidad de operaciones	alta	media	alta	alta	media	media	media	media	media
Actividades con alto riesgo ambiental	sí	sí	sí	no	sí	sí	sí		sí
Monopolio Natural	sí	no	sí	no	no	no	no	no aplica	no
Mercado abierto	no	sí	no	sí	sí	sí	sí	no aplica	no
Contratos de explotación	no	no	no	no	sí	sí	sí	no	sí

Los servicios públicos operados y sus empresas sufrieron profundos cambios en el período postfordista: incluyeron apertura de mercados, cambios en la estructura de propiedad, la entrada de nuevas empresas, entre otros. Al comparar las características de cambios en estas empresas frente a la forma como se ha realizado el proceso de difusión de prácticas instrumentales de responsabilidad social, emergen apuntes que requieren atención.

Al paso en que aumenta la capacidad de movilización de recursos, las empresas tienen mayor tendencia a adelantar este tipo de procesos. En buena medida, esto se encuentra explicado por las características del mercado, dado que el tamaño de la empresa y la existencia de monopolios naturales pueden estar generando ambientes de estabilidad y planeación a largo plazo, lo cual favorece la implementación de estos procesos. Es decir, que cuando existen mercados abiertos y el acceso a los mismos integra el desarrollo de contratos a corto plazo, se puede estar construyendo entornos que no favorecen el desarrollo de prácticas de responsabilidad social.

La estructura de propiedad de la empresa es del todo indiferente al desarrollo de tales prácticas, en la medida que las empresas con preeminencia de capital estatal y o mixto tienen mayor prevalencia al desarrollo de estas prácticas, que las que integran únicamente capital privado. Esto se suma a que, sólo aquellas empresas de la ciudad que demandan mayor financiación de parte de ciertos mercados financieros, desarrollan estructuras de gobierno corporativo. Es el caso de empresas con estructura de capital mixto o estatal, en cuanto su capacidad de endeudamiento es superior y su horizonte de planeación, de mediano o largo plazo, factores fundamentales para que la administración adopte políticas de este tipo. El desarrollo de actividades de alto impacto ambiental o de gran cantidad de procesos, es un factor que debe ser tenido en cuenta. Operar actividades de gran impacto como la gestión de residuos sólidos no resulta ser un factor

determinante para adoptar la ISO 14001; a futuro se debe revisar con mayor detalle el tipo de contratos que se establecen con estas empresas.

Si bien el cambio de “política de intervención” a “política de la regulación” implica nuevas formas de operación de las empresas, que siguen la lógica de reproducción de capital postfordista, las mismas en el momento de asumir mayor regulación a la mínima exigida, no muestran disposición firme para realizarlo. Por ello en el cambio en la estructura de capital, la participación de capital privado, así como el impacto ambiental asociado a la actividad, no parecen ser factores significativos en la adopción de nuevos esquemas regulativos.

## **DISCUSIÓN: OBSERVACIONES CRÍTICAS**

El desarrollo de instrumentos de regulación voluntaria es un elemento propio de la estructura de regulación jurídica y social de orden postfordista, que se encuentra sujeto a condiciones micro estructurales que los hagan aplicables; en esa medida, resultan complementarios de la labor del Estado. Luego de revisar el proceso de difusión de algunos de los instrumentos reconocidos de “responsabilidad social”, se identifica que en la implementación en el grupo de empresas estudiadas, su adopción se presenta bajo estrategias de inversión y legitimación de su actuación organizacional. En particular, su desarrollo no depende fundamentalmente de la calidad de las actividades desarrolladas, sino de su relación de participación y estabilidad en el mercado, como monopolio natural, o como contratista a corto plazo. Estas características pueden estar determinando hasta qué punto las empresas pueden estar prestas a asumir regulación voluntaria, más allá de la mínima requerida: su desarrollo se ve como una “función de costo”. A la vez, en algunos casos la adopción de estos instrumentos puede ser interpretada como estrategia de legitimación organizacional, dado que son desa-



rollados en procesos productivos que pueden resultar críticos; por lo tanto, su implementación puede convertirse en un elemento de menor presión social de parte de grupos interesados. En las empresas de servicios públicos de Bogotá, esto se evidencia cuando se analiza el tipo de sistemas de gestión ambiental y la actitud de las que, aun teniendo actividades de alto impacto ambiental, no las desarrollan.

En el sector analizado las empresas con mayor capacidad de movilización de recursos tienen mayor tendencia hacia la certificación; el paso de la ISO 9001 a la ISO 14001 no es tan fácil como lo sugiere la literatura internacional. Depende, en mayor medida, de las características de la empresa, más que de las características del modo de regulación. Se evidencia

que la existencia de políticas de gestión ambiental, de planes sociales, de salud y seguridad ocupacional, no garantiza la conformación integrada de una política de responsabilidad social corporativa y en el caso de las empresas estudiadas, responde a estrategias dispersas, cuya efectividad debe ser indagada.

Los procesos de privatización y mayor participación del capital privado en la estructura de propiedad de estas empresas no garantizan mayor generación de información pública, que depende de la presión estatal para la estabilidad de mercados; de manera que, al menos en este caso, los procesos de desregulación del capital, no generan mayor tendencia a la regulación voluntaria de la responsabilidad social.

**ANEXO 1. LA DIFUSIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

noma y/o característica indagada	Empresa de acueducto y alcantarillado	Engesa	Codensa	Empresa de teléfonos de Bogotá ETB	Ciudad Limpia	Limpieza Metropolitana	ATESA	Empresa de energía de Bogotá	Aseso capital
ISO 9001	4	1	1	1	2	1	1	1	2
tipo de registros	contratación, inventoría de proyectos, diseño, construcción y mantenimiento de redes matrices, conducción de agua potable	administrativa	alumbrado público y redes de alta tensión	procesos	barrido, recolección y limpieza		barrido, limpieza de calles	adecuación tecnológica y procesos	diseño de mitas, recolección y barrido
ISO 14001	no	3	1	0	1	0	0	0	no
tipo de registros	no	hidroeléctrica del Guavio; plantas menores; estación bombeo del Mtuña	distribución y comercialización de energía eléctrica		barrido, recolección y limpieza				
Otros datos respecto a ISO 9001 y ISO 14001									
existe política ambiental	sí	sí	sí	no	sí	sí	no	sí	no
política social pública	sí	sí	sí	no	sí	sí	no	sí	no
política de seguridad laboral pública			sí			sí			
Otras certificaciones		ISO 18001 (3)	ISO 18001 (1)					ISO 9002 transmisión	
certificadora	Icontec	BVQI	BVQI	BVQI	SGS, BVQI	Det Norske Veritas	Icontec	BVQI	BVQI
GRI	no	no	no	no	no	no	no	no	no
AA 1000	no	no	no	no	no	no	no	no	no
SA 8000	no	no	no	no	no	no	no	no	no
GLOBAL COMPACT	sí	no	no	sí	no	no	no	no	no
INFORMACIÓN GOBIERNO CORPORATIVO									
Código de Buen Gobierno	sí	sí	sí	sí	no	no	no	no	no
Presentación de informes eventual	sí 20 registros	sí 20 registros	sí 28 registros	sí 38 registros	no	no	no	no	no
Presentación de informes financieros	sí desde 1999	sí desde 2001 con anexos	sí desde 2001 con anexos	sí desde 2003 sin anexos	no	no	no	no	no
son públicos los órganos de administración	sí	sí	sí	sí	no	no	no	no	no

## BIBLIOGRAFÍA

- ACCOUNTABILITY (2004). Strategic challenges for bussines. Disponible en: [www.accountability.org](http://www.accountability.org)
- AENOR (2000). La gestión de calidad. Disponible resumen en: <http://www.aenor.es/desarrollo/publicaciones/revistas/fichaR.asp>
- ANDESCO (2006). Declaración de las empresas de servicios públicos en materia de responsabilidad social y desarrollo humano. Consultar en: <http://www.andesco.com/index2.php?IdCat=76&IdSub=275&detalle=1>
- Ariza, D.; Gómez, M. y León, E. “Una aproximación a los perfiles ambientales de la empresa”. *Revista Innovar* 16. 28. (2006).
- . “Es viable la ISO 14.000 para el contexto colombiano”. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, Universidad Militar Nueva Granada XV. 1. (2007).
- ASEPAN (2005). Resultados de la III Jornada de casos de Implementación, Madrid. Detalles disponibles en: <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=&MS=&TR=C&IDR=248>
- CEPAL. *Servicios Públicos y regulación, Consecuencias legales de las fallas del Mercado*. Santiago de Chile. 1999.
- CINEP. *Ciento veinte años de la empresa pública en Colombia*. Bogotá. 1998.
- CODENSA (2004), Código de Buen Gobierno. Disponible en: [www.codensa.com.co](http://www.codensa.com.co)
- DATTIS. “La responsabilidad social empresarial”. Presentación Segundo seminario ANDESCO, Comunicación de la responsabilidad social, Bogotá, Noviembre 2005.
- Don-MGONG, Min, S. Yoy-Chil, S. “A study of compliance with environmental regulation of ISO 14001 Certified companies in Korea”. *Journal of environmental management* 65. (2002).
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. *El Agua en la historia de una ciudad*. Bogotá: Empresa de Acueducto de Bogotá, 1996.
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Disponible en: [www.acueducto.gov.co](http://www.acueducto.gov.co)
- ENGESA (2005). Código de Buen Gobierno. Disponible en: [www.engesa.com.co](http://www.engesa.com.co)
- ETB (2005), Código de Buen gobierno. Disponible en: [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co)
- Etheredge, J. “The perceived role of ethics and social responsibility: An alternative scale”. *Journal of Business Ethics* 18. 1. (1999).
- Etxebarria, I. y Calvo, J. “Informes Globales Normalizados, La clave para la gestión eficiente en mercados globalizados”. CD de Memorias del XIII Congreso Armonización y Gobierno de la Diversidad, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas ACEA 2005. Oviedo, España.
- Fine, C. y Bridge, D. “La gestión de las mejoras de la calidad”. Carmona, S. *Cambio Tecnológico y Contabilidad de gestión. Instituto de contabilidad y auditoria de cuentas*. Madrid, España: Ministerio de Economía y Hacienda, 1993.
- Fischer, y Serra. (2000). Standards and Protection. Puede consultarse en: <http://www.sice.oas.org/geograph/standards/fischer.pdf>
- Fundación Social (2001). Responsabilidad social de la empresa. Elementos teóricos y experiencias. Disponible en: [www.fundacioncorona.org](http://www.fundacioncorona.org)
- Galbraith, J. *El nuevo Estado Industrial*. Madrid: Editorial Orbis, 1980.
- Gandal. (2000) Quantifying the Trade Impact of Compatibility Standards and Barriers An Industrial Organization Perspective, Tel Aviv. Se puede consultar en: <http://www.sice.oas.org/geograph/standards/gandal.pdf>

- Ghisellini, A. y Thurston, D. "Decision traps in ISO 1401 implementation process: case study results from Illinois certified companies". *Journal of Cleaner Production* 13. (2005): 763 - 777.
- GLOBAL COMPACT (2005). The global compact network. Ver: <http://www.globalcompact.org/ParticipantsAndStakeholders/index.html>
- GLOBAL COMPACT (2005B). The United Nations Global Compact: Advancing Corporate Citizenship. Prepared by the Global Compact Office. Puede consultarse en: [http://www.globalcompact.org/docs/about\\_the\\_gc/2.0.2.pdf](http://www.globalcompact.org/docs/about_the_gc/2.0.2.pdf)
- González, S. "¿Es la teoría de la regulación todavía relevante para la comprensión de la sociedad capitalista actual? Respuesta a Horacio Capel". *Biblio 3W, REVISTA BIBLIOGRÁFICA DE GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES, Universidad de Barcelona* IX. 526. (2004). Se puede encontrar en: <http://www.ub.es/geocrit/b3w-526.htm>.
- GRI, (2000). Guía para la implementación del acuerdo. Disponible en: <http://www.globalreporting.org>
- GRI, (2006). Organisational Stakeholders, Last updated: 08 February 2006. Ver: <http://www.globalreporting.org/governance/os/OSlist.asp>
- Gutiérrez, R. "Medición y reportes de resultados de RSC". *Responsabilidad Social de la empresa del dicho al hecho, Anales II Conferencia Iberoamericana de Responsabilidad social de la empresa, Ciudad de México, 2004*. [http://www.iadb.org/csramericas/2004/doc/DeedsText\\_SP.pdf](http://www.iadb.org/csramericas/2004/doc/DeedsText_SP.pdf)
- Henson, S. "Standards and Trade: An Overview". mimeografía, Guelph, Ontario: University of Guelph, 2004. <http://www.superbancaria.gov.co/>
- ISO (2002). Environmental Management: The ISO 14000 Family and environmental Standards.
- ISO, (2005). ISO in brief. Documento disponible en: [http://www.iso.org/iso/en/prods-services/otherpubs/pdf/isoinbrief\\_2005-en.pdf](http://www.iso.org/iso/en/prods-services/otherpubs/pdf/isoinbrief_2005-en.pdf)
- ISO, (2005). The ISO Survey 2004. Disponible en: <http://www.iso.org/iso/en/prods-services/otherpubs/pdf/survey2004.pdf>
- Jaramillo, S. "Medios de consumo colectivo urbano. Consideraciones teóricas". *Economía Política de los Servicios Públicos*. Bogotá: CINEP, 1988.
- Jensen y Faria. Product Labeling, Quality and International Trade. Staff Working Paper DERD-2002-01. Se puede consultar en: <http://www.sice.oas.org/geograph/standards/jansen.doc>
- Jessop, B. "Regulation Theory and the crisis of capitalism". Cheltenham: Edward Elgar 1. (2001).
- . "Institutional re(turns) and the strategic - relational approach". *Environment and Planning A* 33. 7. (2001a): 1213 - 1212.
- . *Crisis del Estado de Bienestar*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Siglo del Hombre editores, 1999.
- Larringa, C. "Consideraciones en torno a la relación entre la contabilidad y el medio ambiente". *Revista Española de Financiación y Contabilidad* XXVI. 93. (1997).
- ; Carrasco, F.; Caro-González, Correa, C.; Páez, J. "The role of environmental accounting in organizational change: an exploration of Spanish companies". *Accounting, Auditing & Accountability Journal* 14. 2. (2001).
- León, F. "La gestión de los residuos sólidos en Bogotá. El control al partir del cambio del modelo económico en la empresa pública". Tesis de grado, selección mejores trabajos de grado Universidad Nacional de Colombia. 2001.
- . El concepto de "lo público" en la historia de las empresas de servicios públicos en Bogotá: Un aporte a la responsabilidad social a partir del análisis discursivo organizacional. En: Memorias del XIII Congreso AECA "Armonización y Gobierno de la Diversidad", CD-ROM, Oviedo, España. 2005.

- Libesman, S. "Mitigate SOX Risk With ISO 9001 and 14001". *Quality Progress* 38. 9. (2005): 91.
- Moxen, P. y Strachan, P. ISO 14001: a case of cultural myopia. 2000.
- NACIONES UNIDAS (2000). Declaración del Milenio, Comisión Principal (A/55/L.2), Resolución 55/2 Aprobada por la Asamblea general. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/ares552.html>
- PACTO GLOBAL- ASEPAM. (2006). Que es el pacto global de las Naciones Unidas. Ver: <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=4&MS=1>
- Perera, L. "Como se mide la responsabilidad empresarial". Presentación Segundo seminario ANDESCO, Comunicación de la responsabilidad social, Bogotá, Noviembre 2005.
- PNUD- Argentina (2004). El perfil de las comunicaciones en progreso en Argentina ¿Qué comunican las empresas del pacto global? Documento de trabajo No. 2 Oficina del Pacto Global en Argentina. Documento disponible en: [www.undp.org.ar](http://www.undp.org.ar) y en [www.eclac.org/argentina](http://www.eclac.org/argentina).
- Puyol, A. *El discurso de la igualdad*. Madrid: Editorial Crítica, 2002.
- Quazi, A. y O'Brien, D. "An empirical test of a cross-national model of corporate social responsibility". *Journal of Business Ethics*. 25. 1. (2000).
- Saavedra, R. y otros. *Planificación del Desarrollo*. Bogotá: Fundación Universidad de Bogotá, Jorge Tadeo Lozano, 1991.
- Unerman, J. y Bennet, M. "Increased stakeholder dialogue and the internet: towards greater corporate accountability or reinforcing capitalist hegemony?". *Accounting, Organizations & Society* 29. (2004): 685 - 707.
- Weiss, A. "Responsabilidad social de la empresa en una sociedad de afectados". *Revista Innovar* 22. (2003).
- Yeung, G. y Monk, V. "What are the impacts of implementing ISOs on the competitiveness of manufacturing industry in China". *Journal of World Business* 40. (2005).