

Relaciones entre organizaciones y *stakeholders*: necesidad de una interacción mutua entre los diversos grupos de interés

Jorge Suárez Tirado*

resumen

En este ensayo intentaré explicar las relaciones y los riesgos existentes entre organizaciones y *stakeholders* (grupos de interés); adicionalmente, realizaré algunas observaciones al enfoque clásico planteado por Milton Friedman, sin el ánimo de entrar a explicar las características del entorno económico, político y social de la época (1970), e intentaré argumentar que en las circunstancias actuales (niveles de pobreza, aumento en la brecha social, problemas medioambientales, etc.), las empresas tienen compromisos con los *stakeholders* y con la comunidad en general, que van más allá de la generación de utilidades para los propietarios. Posteriormente presentaré de una forma muy breve algunas herramientas que permiten comunicar el impacto de la empresa sobre la sociedad y en particular sobre los diversos *stakeholders*, como lo son las cuentas de excedente y el balance social que se constituyen en la principal herramienta de comunicación entre la empresa y los diversos grupos de interés o *stakeholders*.

Palabras clave: *stakeholders*, responsabilidad social, desarrollo sostenible, incentivos.

abstract

Relationships between organisations and stakeholders: the need for mutual interaction between different interest groups

This essay tries to explain the relationships and risks existing between organisations and stakeholders (interest groups). It also makes some observations regarding the classical approach proposed by Milton Friedman, without trying to explain the characteristics of the economic, political and social setting of the time (1970). It tries to argue that in the current circumstances (poverty levels, increased social gaps, environmental problems, etc.) then companies do have clear commitments to their stakeholders and the community in general, going far beyond simply producing profits for the owners. Some tools are then briefly presented for gauging a company's impact on society and, particularly, on different stakeholders, such as surplus accounts and social balance, constituting the main tool for communication between a company and interest groups.

Key words: stakeholder, social responsibility, sustainable development, incentive.

Para empezar el desarrollo del presente documento, vale la pena referenciar la siguiente definición de responsabilidad social: “La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

Las organizaciones tienen como fin principal la generación de valor y utilidades para los accionistas, esto sin dejar a un lado la sostenibilidad de la empresa y su supervivencia a largo plazo. Para poder alcanzar estos objetivos, se hace necesaria la presencia de diversos agentes económicos que aportan recursos¹ a las empresas con el fin de contribuir a los fines de la misma, y a cambio, recibir una compensación que satisfaga sus necesidades e intereses y que, además, incentive a los agentes a seguir participando en la organización. En ese sentido, podemos decir que los agentes tienen en cierto modo derecho a participar en la distribución de la riqueza generada en las organizaciones como consecuencia de su

¹ Dinero, conocimiento, capacidades, trabajo, seguridad, estabilidad económica, política social y financiera, entre otros.

Clasificación JEL: M14.

Correspondencia: Jorge Suárez Tirado, Calle 50A, No. 15A-35 sur, Bogotá, D.C. (Colombia).

* Miembro del Colectivo estudiantil de responsabilidad social (Ceres), estudiante de Contaduría Pública noveno semestre.

Correo electrónico:
jsuarez@unal.edu.co

Suárez Tirado, J. (2007).
Relaciones entre organizaciones y stakeholders: necesidad de una interacción mutua entre los diversos grupos de interés. Innovar, 17(30), 153-158.

operación en la economía, recibiendo de esta manera unos beneficios que van más allá de los acordados con las organizaciones, y que en general se orientan hacia el aumento en la calidad de vida y el desarrollo sostenible, incluyendo mejoras en los aspectos económico, social y ambiental. Como diría Montes y otros (2005, p. 104), "Desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas. "Solidaridad intergeneracional".

Posterior a la implantación de las políticas neoliberales, proceso que inicia a principios de la década del 90 y que se sustentaba en criterios de apertura económica, modernización del estado y desregulación de las economías, en el siglo XXI toman gran fuerza las ideas de que el desarrollo de las economías no se ha alcanzado con la implantación de estas políticas, y que por el contrario, lo que ha aumentado es la brecha entre países desarrollados y subdesarrollados y entre diferentes sectores sociales al interior de cada uno de estos. Derivado de lo anterior, toma gran fuerza la Responsabilidad Social, enfocada principalmente a la gran variedad de grupos de interés o tomadores de riesgo, conocidos como *stakeholders*², orientada básicamente hacia el compromiso de las empresas con el desarrollo de la sociedad y de la economía, y es tal la importancia del tema, que recién iniciando el nuevo siglo aparece un organismo regulador de la responsabilidad social llamado *Global Reporting Initiative* (GRI), que emite un documento titulado Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales en la empresa, en junio del año 2000.

La aplicación por parte de las empresas de los parámetros incluidos en el documento mencionado implica un aumento en la confianza sobre la forma como se gestionan las organizaciones, de tal manera que se tiene un impacto directo sobre el modo como los diferentes *stakeholders* perciben a las organizaciones, y por tanto, contribuye al desarrollo organizacional, ya que se convierte en un valor agregado que permite hacer frente a la competencia y fortalecer la participación de las organizaciones en el mercado.

Como un aspecto de gran relevancia que caracteriza el contexto actual, hoy en día está perdiendo fuerza el control tradicional que sobre las empresas ejerce el Estado, y ahora este mecanismo de supervisión lo están ejerciendo los grupos sociales o *stakeholders* y el mercado mismo.

A continuación se sintetizan algunos aspectos que influyen en la relación organizaciones-*stakeholders*, con el fin de resaltar los riesgos más trascendentales y las áreas de interés de los principales agentes económicos que intervienen en la empresa.

Relaciones y riesgos latentes en la relación organizaciones-*stakeholders*

La dependencia mutua organizaciones-*stakeholders* implica riesgos para ambas partes; de un lado hay que decir que la empresa depende del Estado para que este le brinde seguridad y condiciones políticas, económicas y sociales adecuadas para el desarrollo y la supervivencia de la organización, pero el Estado depende de la organización como fuente de recursos que alimenten el erario y que le permitan sostener sus gastos de funcionamiento principalmente; de los *proveedores*, porque ellos le suministran insumos vitales para la producción de sus bienes o prestación de servicios, y la estabilidad de estos depende en gran parte de la capacidad de la empresa para cumplir con los pagos y demás compromisos adquiridos; de los *clientes*, porque estos consumen los bienes o servicios producidos y son su fuente principal de ingresos, a la vez que se genera dependencia por la capacidad de la empresa para seguir operando y satisfacer las necesidades de los consumidores; de los *acreedores* y *sector financiero*, porque estos le proporcionan capital financiero y plazos de pago para el desarrollo de sus actividades y mantenimiento de liquidez; asimismo asumen el riesgo y la incertidumbre por la capacidad de la empresa de cumplir con el pago del principal y de los intereses; de los *empleados*, porque estos aportan trabajo, capacidades, conocimiento y experiencia que son un instrumento de gran relevancia para el desarrollo del objeto de las empresas, pero los empleados asumen el riesgo de que la empresa no sea viable económicamente y por tanto no tenga liquidez para realizar los pagos de nómina y demás compensaciones que le permitan la satisfacción de sus necesidades básicas y el mantenimiento de cierto nivel de vida; y de los *accionistas potenciales*, quienes pueden convertirse en fuentes futuras de recursos, a la vez que estos asumen el riesgo por la buena gestión organizacional que puedan realizar los gerentes y que va ligada al precio de las acciones y la generación de beneficios que puedan ser distribuidos como dividendos; sin embargo, los accionistas tienen la capacidad de disminuir y gestionar su riesgo a través de la diversificación.

² "Los *stakeholders* son personas o grupos que tienen o reclaman derechos o intereses en una empresa y en sus actividades, pasadas, presentes y futuras. Tales derechos e intereses son el resultado de transacciones hechas con la empresa, o de acciones realizadas por la empresa, que pueden ser legales o morales, individuales o colectivas" (Jiménez, 2002, p. 205).

La complejidad de las anteriores relaciones es muy grande, y su impacto sobre la supervivencia de las empresas al igual que sobre el desarrollo de la sociedad y de la economía es vital. Los intereses que los *stakeholders* tienen en la empresa estarán ligados a los aportes que estos realicen a la misma para que pueda desarrollar su actividad económica; por consiguiente, se hace necesario referenciar la forma como se regulan estas relaciones y como se intentan equilibrar los intereses de los diversos *stakeholders*³ y de la organización.

Contratos entre organizaciones y *stakeholders*

La responsabilidad social empresarial desde el enfoque de la teoría de la agencia (relación agente-principal), y todo lo que ello abarca, siendo el pilar fundamental de esta teoría la separación entre propiedad y control o gestión de los recursos, nos permite determinar que el principal problema lo constituye la conformación de los contratos; los elementos del mismo, el alcance en las actuaciones de cada una de las partes, los incentivos, principalmente para la gerencia, entre otros. Como podemos percibir, un contrato entre dos partes es algo complejo, principalmente por la divergencia de intereses entre los participantes. El enfoque de los *stakeholders*, que ha llegado a denominarse *teoría de la agencia ampliada*, por la gran variedad de agentes económicos con quienes tienen relación las empresas y sus accionistas, puede aumentar la complejidad de este problema, debido a que, como se ha explicado en líneas anteriores, la dependencia es mutua, los intereses son divergentes y, por tanto, deben existir los contratos para equilibrar los mismos y para permitir alinear las actuaciones de los diversos *stakeholders* y orientarlas hacia la consecución de los fines de la empresa, ubicando la generación de valor y utilidades como los aspectos más relevantes.

Según Sunder,

los agentes suscriben contratos para mejorar su participación. Los contratos obligan a cada agente a aportar recursos –capital, habilidades o información– al fondo común de la organización y, en contraprestación, esta le otorga el derecho a cada agente de recibir recursos del fondo común. La forma, la cantidad y la elección del momento oportuno en que un agente da y recibe los recursos es tema de negociación entre los agentes (Sunder, 2005).

Con base en este texto, se puede decir que los acuerdos entre las organizaciones y los *stakeholders* son acuerdos

formales e informales, explícitos e implícitos; que un aspecto vital en los contratos⁴ está dado por los *incentivos*, que se convierten en un factor determinante a la hora de tomar decisiones de participar o no en una organización. Los contratos establecen los recursos que recibe la organización para que pueda operar y los derechos sobre los mismos a favor principalmente de los diversos *stakeholders*. En ese sentido, los intereses entre organización y *stakeholders* son mutuos; por lo general se presentarán conflictos de intereses entre las partes y los contratos cumplen el papel de equilibrar intereses, se convierten en un instrumento de cooperación y buscan asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos libremente entre las partes. Vale la pena destacar que una vez se han repartido las diferentes compensaciones para la diversidad de agentes (derechos incluidos en los contratos o acuerdos), existirán unos *residuales* que van a ser disputados por los grupos de interés; pero la ventaja sobre los mismos la tendrán los administradores (gerencia), quienes tienen mayor conocimiento y disponibilidad de información.

La necesidad de pensar en el desarrollo sostenible implica, como ya se ha mencionado, modificaciones sobre la forma como se gestionan las organizaciones. Anteriormente se consideraba que la responsabilidad social de las empresas estaba determinada por la alineación de los recursos disponibles con el fin de obtener beneficios económicos, pero esta ideología se ha dejado atrás, y este aspecto se tratará en el epígrafe que se desarrollará a continuación.

Síntesis y algunas observaciones al modelo clásico de responsabilidad social

Los aspectos más relevantes de este modelo se pueden resumir en los siguientes rubros:

1. La única responsabilidad social que tienen las organizaciones radica en la utilización eficiente de recursos y el desarrollo de actividades alineadas con el fin principal de obtener ganancias, manteniéndose dentro de las reglas de juego⁵ y dejando a un lado la pretensión de asumir responsabilidades que no le corresponden.
2. El gerente no puede hacer uso de los recursos de que dispone con el fin de utilizarlos en la realización de obras de interés general, ya que estos recursos son propiedad de los dueños o accionistas, quienes aportan a la empresa con el fin principal de obtener rentabilidad.

³ Tal vez el aspecto que implica más relevancia tanto para la organización como para los *stakeholders* es la credibilidad.

⁴ Estos contratos pueden ser explícitos e implícitos, verbales o escritos, formales e informales, dependiendo del tipo de *stakeholder*.

⁵ Entre estas reglas tenemos el cumplimiento de la legislación vigente y la competencia abierta y libre.

3. El mercado por sí solo, movido por una mano invisible, se encargará de alinear las actuaciones individuales de cada individuo de manera tal que se obtenga el bienestar general (Barrera, 1999).

Según Cea,

a una concepción tradicional de la empresa que identifica a esta con los intereses de sus capitalistas-propietarios, corresponde igualmente una información contable tradicional que trata de desvelar primordialmente el cumplimiento de aquello que interesa al estamento propietarios, ocultando u olvidando los aspectos que pudieran ser vinculados con los intereses de otros estamentos que también se dan cita en la empresa (Cea, 1980).

Situándonos en el contexto económico, social y político actual, vale la pena destacar que efectivamente la principal responsabilidad de la empresa es utilizar eficientemente los recursos de que dispone con el fin de obtener beneficios económicos, pero teniendo en cuenta que la materialización de estos fines se realiza gracias a una amplia gama de personas o grupos sociales, es lógico pensar que se debe humanizar la gestión organizacional. Como consecuencia del desarrollo de la actividad económica empresarial, se genera una gran cantidad de externalidades que en su mayoría impactan directamente el bienestar de los miembros de la comunidad en forma negativa, es decir, afectan la calidad de vida de la población en general; entre estas externalidades tenemos la contaminación ambiental, la generación de residuos sólidos y líquidos, el consumo y agotamiento de los recursos naturales (impacto directo en el medio ambiente), la instalación de plantas de producción en diversos sectores de las ciudades y poblaciones, entre otros. El principal reto para las empresas es empezar a percibir a los *stakeholders* como grupos de personas con emociones, sentimientos, necesidades, capacidades, aspiraciones, que se relacionan con las organizaciones para intercambiar recursos, y gracias a ello, obtener condiciones de vida más favorables; es decir, se debe observar la actuación empresarial con un semblante económico ligado a las ciencias sociales, y por tanto, al ser humano como tal. Lo anterior implica el cumplimiento por parte de la empresa de las obligaciones laborales, legales, el respeto a los derechos humanos y actuaciones ligadas a conductas y comportamientos éticos, y en síntesis corresponde a un profundo replanteamiento de los objetivos, responsabilidades y políticas empresariales.

Los recursos de que disponen los gerentes en las organizaciones son en su mayoría aportados por los accionistas de las empresas, pero adicionalmente provienen de créditos con acreedores y el sector financiero. Los accionistas o propietarios, quienes aportan capital financiero, pueden limitar a la gerencia en la utilización de los recursos con el fin de que los mismos sean destinados única y exclusivamente a la generación de valor y obtención de utilidades, dejando a un lado la realización de obras de interés general. Particularmente el autor considera que *la responsabilidad social debe estar encabezada por los propietarios de las organizaciones*; de allí surge la necesidad que accionistas y gerencia, en conjunto, promuevan acciones encaminadas a mejorar y fortalecer aspectos económicos, sociales y ambientales que disminuyan sus impactos negativos en los diferentes *stakeholders* y que contribuyan al aumento en el bienestar de los mismos; entre estas acciones encontramos principalmente la oferta de bienes y servicios de calidad, elaborados con tecnologías limpias que no contaminen el medio ambiente, el cumplimiento de los contratos acordados con los diferentes grupos de interés, la gestión eficiente de los recursos disponibles y el desarrollo de modelos de empresa que contribuyan al desarrollo sostenible. Asimismo, no se puede dejar de mencionar que el *conocimiento* es un recurso muy valioso que permite a las organizaciones llevar a cabo su operación, y que de la calidad del mismo depende en gran parte el nivel de competitividad de la empresa; este recurso es propiedad de un grupo de *stakeholders* muy importante como lo son los trabajadores.

Hoy en día, pensar que una mano invisible alineará las actuaciones individuales de los agentes y las orientará hacia el bienestar de la comunidad en general, es algo ilusorio. Para que esto se dé, es requisito vital la presencia de la *ética* en la totalidad de acciones ejercidas por los miembros de la población, de tal manera que al proceder los diversos agentes económicos, intentarán buscar su beneficio particular, pero teniendo en cuenta las consecuencias positivas y principalmente negativas⁶ que sus actuaciones puedan tener sobre el bienestar de los demás, llegando con ello a tomar las mejores decisiones para el conjunto total de la población.

Por último, hay que decir que aspectos tales como los altos niveles de concentración de la riqueza, los diferentes fenómenos climáticos y naturales que en su mayoría se presentan por los altos niveles de contaminación de las industrias (emisión de gases, mane-

⁶ En términos económicos, estas consecuencias se conocen como externalidades y hacen relación a las consecuencias de los actos de unos sobre el bienestar de otros.

jo inadecuado de residuos, etc.), principalmente de los países desarrollados, los altos niveles de pobreza y el desarrollo sostenible, implican necesariamente un cambio de mentalidad y de modelo de gestión de las organizaciones, para hacer partícipes a los *stakeholders* de la riqueza neta total generada por las empresas y de contribuir al desarrollo, la equidad y el bienestar de la sociedad en su conjunto. Adicionalmente, es de vital importancia la existencia de canales de comunicación entre organizaciones- *stakeholders* para que los grupos de interés puedan expresar sus intereses con el fin de que los mismos sean tenidos en cuenta en los procesos administrativos de planeación y, por tanto, se reflejen en las políticas y decisiones adoptadas por las organizaciones. Estos canales deben buscar disminuir las limitaciones que tienen los *stakeholders* en factores clave como lo son *el conocimiento, el acceso a la información, los recursos financieros y el tiempo* (Carrasco, 2006).

En la actualidad existen algunos mecanismos que permiten comunicar el impacto de la actividad económica empresarial sobre la sociedad, y en particular sobre los diversos *stakeholders* que se dan cita en la empresa; entre estos podemos mencionar la metodología del excedente de productividad global que opera a través de las cuentas de excedente o surplus y el balance social. De una manera sintética podemos decir que las dos herramientas mencionadas buscan determinar la generación de riqueza lograda por la empresa como consecuencia de su desarrollo y la distribución que se hace de la misma sobre los diversos *stakeholders*. Su relevancia radica en que no se quedan únicamente en el análisis de variables cuantitativas, sino que adicionalmente utilizan variables de carácter cualitativo, las cuales se constituyen en el pilar fundamental de los aspectos de carácter social que interesan a los diversos *stakeholders* y a la comunidad en general. Estos elementos, por su importancia y complejidad, seguramente se tratarán en trabajos posteriores que permitan la construcción de un conocimiento más integral y útil para los interesados en el tema.

Conclusiones

La supervivencia de las organizaciones depende de los *stakeholders* como principales consumidores de los bienes y servicios que estas ofrecen, y como elementos clave en el proceso de generación de riqueza; por tanto, es de vital importancia para las empresas tener buenas relaciones con los diferentes grupos de interés y comprometerse con el desarrollo sostenible y todo lo que comprende, con el progreso de la sociedad y fortalecimiento de la economía, de tal manera que se genere un ambiente competitivo, estable y adecuado para el alcance de los diversos intereses de los *stakeholders* y de las metas empresariales. Lo anterior se puede lograr en gran parte si las empresas utilizan para su gestión modelos de *empresa ciudadana* acompañados de un cambio de mentalidad en la forma como se conducen y direccionan las organizaciones.

Los retos más relevantes que tenemos los contables en este campo están orientados hacia la investigación y el desarrollo de metodologías que permitan medir la productividad de las organizaciones y, por ende, su eficiencia operacional, con el fin de determinar la generación de riqueza y contribuir al cumplimiento de metas de equidad o de distribución del ingreso. Teniendo en cuenta que los sistemas económicos se nutren de información generada del intercambio entre los actores, y que sólo se toman buenas decisiones si se tiene información diversificada, debemos apoyar la generación y el suministro de información sustentada en principios de integridad, completitud, transparencia, comprensibilidad, confiabilidad y ética, información que se debe encaminar principalmente hacia la minimización de riesgos de asimetría de información y conflicto de intereses, y hacia el suministro de información que permita evaluar las actuaciones de la gerencia en aspectos ligados a la responsabilidad social empresarial, a la gestión eficiente de los recursos y al manejo de relaciones con los diferentes *stakeholders*.

Referencias bibliográficas

- Araújo, E. J. (1995). *Contabilidad social*. Medellín: Centro Colombiano de Investigaciones Contables.
- Argandoña, A. (1998). *La teoría de los stakeholders y el bien común*. Documento de investigación No. 355, IESE, Universidad de Navarra.
- Barrera, A. M. (1999). La responsabilidad social de la gerencia. *Monografías de administración – Serie Empresa, Economía y Sociedad*, 54.
- Carrasco, J. (2006). *La relación con los grupos de interés. Un proceso en cinco etapas*. Extraído desde http://www.mes-d.net/grupcies/boletin/ArticuloIII_Edic_43.pdf
- Castrillón, L. A. & Marcos, M. S. (2005). La interacción entre los mecanismos externos e internos de gobierno corporativo en un marco institucional dado: modelo explicativo de las diferencias internacionales en gobierno corporativo y su influencia en la creación de valor de las empresas. *Armonización y gobierno de la diversidad. XIII Congreso AECA: Oviedo, 22 a 24 de septiembre de 2005: comunicaciones presentadas*. Oviedo: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- Cea, J. L. (1980). La teoría del balance social. *Cuadernos Universitarios de Planificación Empresarial y Marketing*, 6(3): 355-379.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.

- Lara, M. I. (n. d.). *El papel de la contabilidad ante la responsabilidad social corporativa*. Extraído desde http://www.ujaen.es/huesped/xiiconfe/Comunicaciones/Maria_Isabel_de_Lara_Bueno.pdf
- Gilli, J. J. (n. d.). *Responsabilidad social*. Extraído desde www.fce.unam.edu.ar/.../index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=5&Itemid=31
- GRI. (n. d.). Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad –sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales en la empresa. Extraído de www.globalreporting.org
- ISSO. (2007). *Responsabilidad social*. Extraído desde http://www.unit.org.uy/misc/responsabilidadsocial/WD%203_en_espanol.pdf
- Jiménez, V. A. (2002). *Stakeholders - una forma innovadora de gobernabilidad de empresa. Análisis de un caso colombiano*. Bogotá: Ediciones Uniandes.
- Mantilla, S. A. (2004). *Auditoría 2005*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Montes, C., Mejía, E. & Montilla, O. (2005). *Contabilidad emergente*. Cali: Universidad Libre.
- Pinto, S. J. (2006). *Los objetivos del milenio y la responsabilidad social de las Pyme, una metodología de evaluación*. Bogotá: Konrad-Adenauer-Stiftung.
- Revista *Dinero*. (2006, 15 de septiembre). *Dinero*, 262.
- Rodríguez, J. M. (2005). La responsabilidad social corporativa: otro modelo de empresa y de evaluación de resultados. *Armonización y gobierno de la diversidad. XIII Congreso AECA: Oviedo, 22 a 24 de septiembre de 2005: comunicaciones presentadas*. Oviedo: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.