LOS INFORMES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA COMO BASE PARA LA ELABORACIÓN DE TAREAS EN LA ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL PARA LOS NEGOCIOS*

MARCELINO CORTÉS VALENCIANO
Fundación Comillas

RESUMEN

Los informes de responsabilidad corporativa son en la actualidad la carta de presentación de las empresas ante la sociedad. En ellos las organizaciones empresariales rinden cuentas ante sus grupos de interés no solo de los datos económicos, sino también de aquellos aspectos sociales y medioambientales de la empresa. Por su importancia en el mundo económico actual es necesario que los informes de responsabilidad corporativa formen parte también de los programas del Español para los Negocios. Para cubrir esta nueva dimensión y facilitar su integración en el ámbito didáctico proponemos la creación de una tarea específica denominada *Cómo ser una empresa responsable* que se inserte dentro de la tarea global de *Crear una*

* Esta ponencia tiene como referente fundamental algunos de los aspectos contenidos en nuestro trabajo «Los informes de responsabilidad corporativa como plataforma para el diseño y desarrollo de tareas en el Español para los Negocios» (Santander, 2008). Dicho trabajo constituyó nuestra memoria final del I Máster Enseñanza de Español como Lengua Extranjera de la Fundación Comillas-Universidad de Cantabria y fue dirigida por el doctor Florentino Paredes García (Universidad de Alcalá).

empresa que habitualmente se utiliza en la enseñanza del Español para los Negocios.

1. Nuevos contextos económicos, nuevas necesidades didácticas

Es un lugar común señalar los inconvenientes e incluso la inviabilidad que presentan en algunos aspectos los manuales al uso para la enseñanza de una lengua —en este caso el español— para fines específicos, especialmente en el ámbito de lo que se conoce genéricamente como *Español para los Negocios*. La especialización del conocimiento en este ámbito profesional, la creciente globalización que se ha producido en los últimos tiempos, la incorporación de nuevos procesos como la *gestión del cambio* o el *trabajo en equipo* obligan necesariamente al *Español para los Negocios* a estar en un continuo proceso de revisión para sincronizarse con los nuevos rumbos del mundo de la empresa y de las finanzas en general. De todos estos cambios que se han producido en los últimos años hay dos que nos interesa subrayar especialmente.

En primer lugar, el paulatino establecimiento de normas, estándares y certificaciones para determinar, evaluar y homologar el funcionamiento de las organizaciones empresariales y financieras.

En segundo lugar, la respuesta del mundo empresarial a dos nuevas demandas por parte de la sociedad y, muy particularmente, de sus grupos de interés[1]: el decisivo papel que las organizaciones empresariales juegan en la consecución del objetivo del *desarrollo sostenible* y el imperativo de *transparencia* que se exige cada vez más en la gestión empresarial. Como consecuencia de lo anterior,

[1] El concepto de *grupo de interés* (*Stakeholders*) designa a todos aquellos grupos o particulares que puedan verse afectados de manera significativa por las actividades, productos o servicios de una organización, por ejemplo, propietarios, directivos, trabajadores, proveedores, pero también organizaciones de trabajadores, ONG, competidores, administraciones y sociedad en general (a partir de *Global Reporting Initiative* [GRI], 2006: 44).

> El concepto actual de empresa moderna trasciende los planteamientos tradicionales que afirman que la consecución del beneficio es el único objetivo empresarial. La empresa actual debe legitimarse en la sociedad moderna no sólo en términos económicos, sino que además ha de mantener la confianza de quienes se relacionan con ella y reclaman nuevos planteamientos sociales, medioambientales y de derechos humanos[2].

Para dar respuesta a estos nuevos cambios y sensibilidades sociales se han creado los Informes de Responsabilidad Corporativa (IRC).

El objetivo fundamental de nuestra comunicación es defender la necesidad de que los Informes de Responsabilidad Corporativa formen parte del currículo del *Español para los Negocios* no sólo como referente temático de los aspectos que engloba, sino como plataforma para el diseño y la elaboración de tareas que permitan el desarrollo de las destrezas comunicativas en la enseñanza del Español como Lengua Extranjera.

Para alcanzar este objetivo proporcionamos, en primer lugar, los datos básicos de referencia sobre este género discursivo. En segundo lugar, y tras un somero estado de la cuestión en el ámbito específico del *Español para los Negocios*, exponemos la fundamentación epistemológica en que basamos nuestra propuesta didáctica. A continuación proponemos una tarea tipo que hemos denominado *Cómo ser una empresa responsable*, señalamos el lugar de inserción en el marco global de la tarea «crear una empresa» y ofrecemos los descriptores básicos de la tarea. Por último, y a modo de conclusión, anotamos las ventajas e inconvenientes que conlleva el trabajo con este tipo de informes.

---

[2] Cito literalmente el lema que aparece en la página web de la Cátedra en Análisis de la Responsabilidad Social de la Empresa de la Universidad Antonio de Nebrija (vid. <http://www.nebrija.com/responsabilidad-social/memorias-sostenibilidad.htm>).
Sobre la teoría de la *legitimación* empresarial, vid. García Perdiguero, 2007: 46-47.

2. Los informes de responsabilidad corporativa: definición, contexto y estructura

Iniciados a finales de los 90 del siglo pasado y generalizados a partir del año 2002, los Informes de Responsabilidad Corporativa son un documento en el que las organizaciones informan de su desempeño en términos económicos, sociales y medioambientales.

Este documento persigue tres finalidades fundamentales:

a) Recoger la información más relevante de las organizaciones que lo emiten en los aspectos económicos, sociales y medioambientales.
b) Ofrecer una imagen lo más completa y fiel posible de la situación real de la entidad.
c) Aportar los datos referentes a los ejercicios anteriores de manera que se pueda establecer una evaluación lo más objetiva posible de su evolución.

Se trata, por lo tanto, de un documento que sirve de carta de presentación de las organizaciones empresariales ante la sociedad y cuya elaboración se ha ido extendiendo en los últimos años desde las grandes corporaciones a las pequeñas y medianas empresas[3].

Estos informes se emiten anualmente siguiendo las recomendaciones de una serie de instituciones y organismos entre los que destaca *Global Reporting Initiative* (GRI) y de otras normas homologadas internacionalmente y bajo la supervisión de las empresas auditoras[4].

[3] En 2005 se publicó la *Guía de la Responsabilidad Social Corporativa para las Pymes* con la intención de extender esta práctica a las pequeñas y medianas empresas. En 2007 el GRI publicó *Caminos: Ciclo preparatorio para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI: Manual para organizaciones pequeñas y medianas*.

[4] La *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de *Global Reporting Initiative* (GRI) es el modelo internacional de referencia en este campo (<http://www.globalreporting.org>). El referente español es el *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa* (ORSE) (<http://www.observatoriorsc.org/nuevaweb/>).

Este tipo de rendición de cuentas o reporte ha sido bautizado hasta la fecha de múltiples formas: *triple cuenta de resultados*, *auditoría social*, *memoria de sostenibilidad*, *memoria social, informe o memoria de responsabilidad social, informe o memoria de responsabilidad corporativa,* etc.[5]. La variabilidad terminológica se explica no solo por la novedad del documento, sino también porque *in origine* se elaboraron como una pieza separada, aunque la tendencia actual es integrar estos informes dentro de la *memoria anual* de la entidad.

En cuanto a su estructura, los Informes de Responsabilidad Corporativa suelen contener los siguientes apartados:

1. Estrategia y análisis de la organización.
2. Perfil de la organización.
3. Información sobre el gobierno corporativo.
4. Información sobre el enfoque de la dirección por dimensiones.
5. Indicadores del desempeño (económico, social, ambiental).

Muchas de las memorias de sostenibilidad —especialmente las de las grandes corporaciones— incluyen como apéndice una verificación emitida por una empresa ajena a la corporación evaluada en donde se da fe de que el informe se ha realizado de acuerdo a los procedimientos estipulados y de que los resultados gozan de toda fiabilidad. Este tipo de verificación que aparece en las memorias de sostenibilidad se denomina técnicamente *informe de revisión*, al que se le suelen unir habitualmente los adjetivos *independiente* o *limitada* y cuyo procedimiento es notablemente distinto del utilizado en el *informe de auditoría*.

Tal y como se viene reiterando en los últimos tiempos, los Informes de Responsabilidad Corporativa van a salir fortalecidos de la crisis financiera que estalló en 2008, ya que una de las causas de esta crisis ha sido precisamente la irresponsabilidad de algunas empresas y entidades

[5] Vid. un resumen de la cuestión en García Perdiguero, 2007: 2 y en Fernández Martínez, 2007: 226.

financieras con respecto a la sociedad[6]. Contribuye también a su fortaleza el hecho de que la práctica totalidad de los países industrializados haya aceptado las recomendaciones contenidas en las agendas y protocolos medioambientales y haya asumido las obligaciones encaminadas a lograr una economía sostenible.

3. Los Informes de Responsabilidad Corporativa y el Español para Fines Específicos

En la actualidad ninguno de los manuales de *Español para los Negocios* sobre los que hemos efectuado la revisión bibliográfica contiene referencia directa alguna al género que consideramos.

Bien es cierto que existen tareas inspiradas en los temas que aparecen tratados en los informes de responsabilidad social, pero no existen tareas diseñadas *ad hoc* que se basen en la dinámica específica de este tipo de género discursivo.

A modo de ejemplo, en el curso de *Español para los negocios Equipo.es 3. Nivel avanzado B2* (2007) se incluye una unidad titulada «Nuestro futuro: la economía sostenible» (Unidad 8, diez epígrafes, pp.180-205) cuyo contenido temático (la globalización, el crecimiento desigual, las necesidades energéticas del desarrollo, las energías renovables, la contaminación industrial) incide directamente en la materia que tratamos. La unidad se cierra con una tarea final denominada «Hacer algo por nuestro mundo» (pp. 202-203) en donde los alumnos tienen que decidir cómo asignar un fondo para la concesión de microcréditos. Sin embargo, la mayor parte de la documentación empleada como apoyo de las actividades en los epígrafes proviene de textos periodísticos extraídos de las ediciones digitales de prensa

[6] Así se puso de manifiesto en el III Encuentro sobre el Español como lengua de especialidad celebrado en Santander durante los días 11 y 12 de junio de 2009 bajo el título «La Responsabilidad Social Corporativa y sus retos de comunicación en tiempos de crisis». El encuentro fue organizado por la Fundación Comillas en colaboración con la Universidad de Alcalá y la UIMP y estuvo dirigido por Ignacio Rodríguez del Bosque y Josefa Gómez de Enterría.

económica y emisoras de radio (50%), textos publicitarios (10%) o informes de organizaciones diversas (CECU, KIVA, Ministerio de Industria, Ciencia y Tecnología; el 40%).

En el *Libro de ejercicios* de este mismo manual se incluye el llamado *Apéndice www* (pp. 175-183) en el que se describen los contenidos de cuarenta y dos páginas web relacionadas con el ámbito específico de los negocios. Ninguno de estos cuarenta y dos enlaces entronca con el concepto de la responsabilidad social de la empresa ni con las organizaciones de referencia en el tema.

Las memorias de sostenibilidad tampoco figuran específicamente en los cursos destinados a la obtención del *Certificado Superior de Español para los negocios* (nivel avanzado), ni tampoco en los manuales preparatorios para el mismo[7].

4. Fundamentación epistemológica

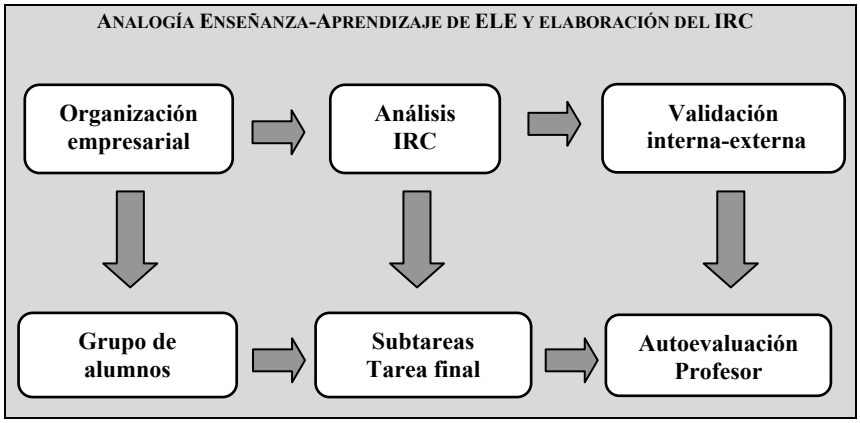
Queremos subrayar que nuestra propuesta de inclusión no parte necesariamente del resultado final de los Informes de Responsabilidad Corporativa, esto es, del producto final ya elaborado, sino que se centra también en el proceso de elaboración de este tipo de memorias o informes, lo que da pie a integrar todas las estrategias comunicativas.

Este planteamiento, además de incorporar esta nueva dimensión de la organización empresarial al *Español para los Negocios*, ofrece la posibilidad de diseñar tareas lingüísticas de una manera holística, integrada y naturalizada. En definitiva, concebir las tareas como parte de un proceso unitario e interrelacionado de manera similar a como se conciben en el medio empresarial en el que encuentran su referente.

[7] En el manual *Temas de empresa* de M.J. Pareja (2005) siguen siendo hegemónicos los textos económicos procedentes de la prensa general y especializada.

Desde un punto de vista cognitivo y procedimental nuestra propuesta se fundamenta en la analogía existente entre el proceso de elaboración de un IRC y la enseñanza de una LE basada en tareas.

Esta analogía parte del supuesto de equiparar al grupo de alumnos aprendices de ELE con el equipo responsable de elaborar una memoria de sostenibilidad en el seno de una organización empresarial. Para ello y en primer lugar, se debe establecer una planificación y tomar una serie de decisiones; posteriormente, se realizan una serie de procesos y análisis (tareas posibilitadoras) encaminadas a la producción del informe final (tarea final). Este documento final será objeto de una validación interna (la autoevaluación por parte de los alumnos) y externa (en nuestro caso, por parte del profesor, cuya función será semejante a la que desempeña un auditor).



5. Cómo ser una empresa responsable

La práctica totalidad de los manuales y cursos de *Español para los Negocios* plantea como tarea nuclear la de «crear una empresa». En muchos

de ellos esta tarea viene precedida o prolongada por otras tareas subsidiarias de esta tarea central, configurando una simulación global[8].

Si tuviéramos que hacer una secuencia *tipo* de estas tareas en un nivel B1→ B2, las fases serían básicamente las siguientes:

1) Elaboración de un plan empresarial.
2) Trámites para crear una empresa.
3) Establecer el organigrama de una empresa.
4) Selección de personal.
5) Comunicación comercial.
6) Documentación mercantil y comercial.
7) Reuniones de negocios.
8) Publicidad de la empresa.

Con nuestra propuesta defendemos la necesidad de prolongar esa simulación con una tarea adicional que complete esta secuencia y que introduzca los aspectos contenidos en los informes de responsabilidad social. A esta tarea tipo la hemos denominado «Cómo ser una empresa responsable».

5.1. Inserción de la tarea

El punto de inserción de esta tarea dentro de la secuencia didáctica es flexible, puesto que esta tarea admite dos modalidades de ejecución en función del momento en que se aborde:

Modalidad A:

Establecer la misión, la visión y los valores de la empresa en el momento de su constitución.

[8] Cfr. el manual *Negocios. Manual de español profesional* (Blanco Canales y Vilarrubia Zúñiga, 2005). Véase en el apartado «La simulación global» (p.3) de este manual la explicación de esta modalidad para conseguir el macro-objetivo final: constituir una empresa. Lo mismo en la «Tarea 1. Creación de una empresa» del manual *Temas de empresa* (Pareja, 2005: 31-52).

Modalidad B:

Reflexionar de acuerdo a unos parámetros establecidos si la empresa, una vez creada, es una empresa responsable, detectando y promoviendo áreas de mejora.

De acuerdo a lo anterior, anotamos las dos posibilidades de inserción dentro de la estructura estándar de «crear una empresa»:

- Elaboración de un plan empresarial.
- Trámites para crear una empresa.
- Establecer un organigrama de una empresa.

➔ Cómo ser una empresa responsable [Modalidad A].

- Selección de personal.
- Correspondencia comercial.
- Documentación mercantil y comercial.
- Reuniones de negocios.

➔ Cómo ser una empresa responsable [Modalidad B].

- Publicidad de la empresa.

5.2. Contenidos de la tarea

Los datos fundamentales de la tarea que proponemos para incorporar a la simulación global de «crear una empresa» son los siguientes:

- Denominación: «Cómo ser una empresa responsable».
- Descripción de la tarea: configurar las señas de identidad de la empresa y señalar de qué manera contribuye la empresa a la sostenibilidad en los aspectos económicos, sociales y medioambientales.
- Nivel: B1 → B2.
- Contexto educativo: esta tarea estaría integrada dentro de una unidad didáctica que contaría con los siguientes descriptores[9]:

[9] En los anexos a nuestra memoria ofrecemos distintas propuestas prácticas con las que puede abordarse esta tarea (Cortés Valenciano 2008: 43-65).

Funciones comunicativas	▪ Expresar y matizar el acuerdo o el desacuerdo. ▪ Justificar una opinión. ▪ Expresar obligación y deber. ▪ Exponer y reformular una declaración de principios.
Contenidos gramaticales	▪ Perífrasis modales de obligación. ▪ Oraciones concesivas, finales y condicionales. ▪ Cuantificadores adverbiales (*poco, bastante, mucho, parcialmente, totalmente*…). ▪ Marcadores del discurso para matizar.
Contenidos léxicos	▪ Misión, visión, valores y estrategia en el mundo de la empresa. ▪ Valores empresariales positivos y negativos.
Contenidos temáticos	▪ Estrategia empresarial. ▪ La responsabilidad social de la empresa. ▪ Los indicadores de calidad.

6. Ventajas e inconvenientes

La inclusión de los informes de responsabilidad social en la enseñanza del *Español para los Negocios* conlleva ventajas e inconvenientes.

Entre los inconvenientes se encuentran, por un lado, las dificultades intrínsecas derivadas del propio enfoque por tareas (la necesidad de contar con un profesorado perfectamente formado y cualificado; alumnado más acostumbrado a un currículo de signo gramatical o funcional, estilo de aprendizaje más pasivo y menos autónomo); por otro lado, las posibles dificultades generadas por el desconocimiento o la falta de familiaridad del género discursivo sobre el que se diseña la tarea propuesta, si bien la generalización de estos informes y su progresiva inclusión en los ámbitos académicos minimice estas dificultades.

Entre las ventajas podemos destacar las siguientes:

a) Integración de tareas.

La tarea «Cómo ser una empresa responsable» forma parte de una secuencia en donde los elementos que lo componen forman parte de un todo y son el resultado de una serie de decisiones encadenadas y sostenidas en el tiempo: creada una empresa, es preciso también establecer su misión, su visión y sus valores, y estos, a su vez, determinan los indicadores económicos, medioambientales y sociales necesarios para su evaluación.

b) Flexibilidad y versatilidad.

La tarea propuesta admite muchas posibilidades de llevarse a la práctica, concibiéndose no sólo como una mera tarea posibilitadora, sino también como una tarea final *ad hoc*. Aunque aquí solo hemos manejado la modalidad de *tarea*, la utilización de los Informes de Responsabilidad Corporativa pueden adoptar el formato de una *simulación* global e incluso alcanzar las dimensiones de un *proyecto* si se dieran las condiciones apropiadas para ello. Por otra parte, la tarea propuesta permite una óptima utilización de las Nuevas Tecnologías (por ejemplo, a partir de *cazas del tesoro* e incluso el diseño de una *webquest* específica).

c) Estandarización.

Los informes de responsabilidad corporativa cuentan con una práctica cada vez más extendida y un nivel de estandarización es muy alto, lo que permite un fácil reconocimiento por cualquier alumno mínimamente familiarizado con la cultura económica actual sea cual sea su nacionalidad y lengua materna.

Manuales y cursos de *Español para los Negocios*

BLANCO CANALES, A. Y VILLARRUBIA ZÚÑIGA, M.S. (2005): *Negocios. Manual de español* Profesional, Madrid: Universidad de Alcalá.

CORPAS, J.; MARTÍNEZ, L. Y SABATER, M.L. (2001): *Socios 2. Curso de español orientado al mundo del trabajo*, Barcelona: Difusión.

GONZÁLEZ, M; MARTÍN, F. (1999): S*ocios 1. Curso básico de español orientado al mundo del trabajo*, Barcelona: Difusión.

JUAN LÁZARO, O.; DE PRADA SEGOVIA, M. Y ZARAGOZA ANDREU, A. (2002): *En equipo. Nivel elemental*, Madrid: Edinumen.

JUAN LÁZARO, O.; DE PRADA SEGOVIA, M. Y ZARAGOZA ANDREU, A (2003): *En equipo 2. Nivel intermedio*, Madrid: Edinumen.

JUAN LÁZARO, O.; AINCIBURU, C. Y ZARAGOZA ANDREU, A. (2007): *En equipo 3. Nivel avanzado: B2*, Madrid: Edinumen.

NORIEGA, A. Y PROST, G. (2003): *Al Dí@ (Relaciones profesionales y del mundo de la empresa: Nivel avanzado)*, Madrid: SGEL.

— (2007): *Al Dí@ (Relaciones profesionales y del mundo de la empresa: Nivel inicial),* Madrid: SGEL.

PAREJA, M.J. (2005): *Temas de empresa. Manual para la preparación del Certificado Superior del Español para los negocios. Cámara de Comercio de Madrid,* Madrid: Edinumen.

Bibliografía

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2000): *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*.

— (2007): *Responsabilidad empresarial. Recopilación de casos de buenas prácticas entre pequeñas y medianas empresas de Europa***,** Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

— (2008): *Empresas responsables. Cuestionario de concienciación* [en línea] <http://ec.europa.eu/enterprise/sme/competitive_es.htm>.

CORTÉS VALENCIANO, Marcelino (2008): *Los informes de responsabilidad corporativa como plataforma para el diseño y desarrollo de tareas en el Español para los negocios*, Santander, Fundación Comillas-Universidad de Cantabria (inédita).

FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, Ángeles (2007): *La responsabilidad social de las empresas en la prensa española. Análisis de su tratamiento y sus efectos en los casos de El Mundo y El País*, tesis doctoral dirigida por T. García Perdiguero y R. Pérez-Amat García, Universidad Rey Juan Carlos I.

GARCÍA PERDIGUERO, T. (2003): *La responsabilidad social de las empresas en un mundo global*, Barcelona. Anagrama.

— (2007): «Sobre la metodología del Observatorio RSE», *Claridad*, Primavera, cuarta etapa, 44-55.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE [GRI] (2006): *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad,* versión 3.0, [en línea] <http://www.globalreporting.org>.

— (2007): *Caminos: Ciclo preparatorio para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI: Manual para organizaciones pequeñas y medianas*, [en línea] <http://www.globalreporting.org>.

JUAN LÁZARO, O. (2003): «El enfoque por tareas y el español de los negocios: integración de destrezas», en De Antonio, V. *et al.* (coords.) (2003): *Español para Fines Específicos. Actas del II Congreso Internacional de Español para Fines Específicos (Ámsterdam, noviembre de 2003)*, 207-219.

LONG, M. H. (2003): «Español para fines específicos: ¿textos o tareas?», en De Antonio, V. *et al.* (coords.) (2003): *Español para Fines Específicos. Actas del II Congreso Internacional de Español para Fines Específicos (Ámsterdam, noviembre de 2003)*, 15-39.

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE) (2006): *Las competencias clave para el*

bienestar personal, económico y social [en línea] < www.OECD.org/edu/statistics/deseco>.

PÉREZ GUTIÉRREZ, Manuel (2000): «La simulación como técnica heurística en la clase de español con fines profesionales», en Bordoy, M.; Van Hoof, A. Y Sequeros, A. (coords.) (2000): *Español para Fines Específicos. Actas del I Congreso Internacional de Español para Fines Específicos (Ámsterdam, noviembre de 2000)*, Ministerio de Educación Cultura y Deporte-Instituto Cervantes, 169-183.

ROSER FERNÁNDEZ, I. (2005): *Guía de la Responsabilidad Social Corporativa para las Pymes*. Madrid, Fundación El Monte y Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

ROSER MARTÍNEZ, J. A. *et al*. (2003): «Español de negocios para los niveles B2 y C1 del nuevo Marco Común de Referencia Europeo. Consideraciones en torno al diseño de un currículo de español para fines específicos», en DE ANTONIO, V. *et al.* (coords.) (2003): *Español para Fines Específicos. Actas del II Congreso Internacional de Español para Fines Específicos (Ámsterdam, noviembre de 2003)*, 141-156.

ZANÓN GÓMEZ, J. (1990): «Los enfoques por tareas para la enseñanza de las lenguas extranjeras», *Cable*, 4, 19-27.

— (coord.) (1999a): *La enseñanza del español mediante tareas*, Madrid, Edinumen, Serie Estudios.

— y ESTAIRE, S. (1999b): «El diseño de unidades didácticas en L2 mediante tareas: principios y desarrollo», en *Comunicación, Lenguaje y Educación,* 7-8, 55-90.