

Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de Buenos Aires
Instituto de Investigaciones Contables “Profesor Juan Alberto Arévalo”

MÉTODOS EMPÍRICOS. DIVERSAS PERSPECTIVAS

Trabajo presentado en el
11° Encuentro Nacional de Investigadores Universitarios del Área Contable
Universidad Nacional de Misiones - Facultad de Ciencias Económicas
8 de Julio de 2004

María del Carmen Rodríguez de Ramírez

Dra. MARÍA DEL CARMEN RODRÍGUEZ DE RAMÍREZ

- Contadora Pública, F.C.E. – U.B.A.
- Posgrado en Ingeniería de Sistemas – F. de Ingeniería – U.B.A.
- Doctora de la Universidad de Buenos Aires – Área Contabilidad
- Profesora Asociada Regular del grupo de asignaturas Contables F.C.E. – U.B.A.
- Docente Investigadora categorizada 3
- Secretaria Técnica del Instituto de Investigaciones Contables “Prof. Juan Alberto Arévalo”, F.C.E. – U.B.A.

MÉTODOS EMPÍRICOS. DIVERSAS PERSPECTIVAS

SUMARIO

Palabras Clave

Resumen

1. Introducción

2. Visiones diferentes

3. Trabajos tomados para este análisis

3.1. Dentro de la corriente “liberal” y centrados en el mundo de los negocios

3.2. Dentro de la corriente “crítica” que cuestiona aspectos de la *responsabilidad* a nivel empresarial

3.3. Otros relevamientos centrados en la utilización que los gobiernos realizan de las tecnologías de la información y las comunicaciones dentro de un marco de aumento de la responsabilidad

3.3.1 A nivel Regional – Unión Europea

3.3.2 A nivel Mundial - Naciones Unidas

1. A modo de conclusión

2. Bibliografía

PALABRAS CLAVE

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA – CORRIENTE PRINCIPAL CONTABLE – ENFOQUE CRÍTICO
–
RESPONSABILIDAD – RESPONSABILIDAD SOCIAL – MEJORES PRÁCTICAS –
BENCHMARKING

KEY WORDS

EMPIRICAL RESEARCH – MAINSTREAM ACCOUNTING – CRITICAL APPROACH –
ACCOUNTABILITY – SOCIAL RESPONSIBILITY – BEST PRACTICES –
BENCHMARKING

Resumen

En este trabajo concentraremos nuestra atención en los métodos empíricos que, desde distintos abordajes, se están siguiendo dentro de la investigación contable actual. Cada vez más, los desarrollos se realizan dentro de un dominio disciplinal amplio que viene consolidando su posición a lo largo de la última década, fundamentalmente, a partir del peso que está adquiriendo el segmento micro y macro social.

Desde un enfoque que incorpora aspectos comunicacionales y de comportamiento de grupos humanos y de individuos, realizaremos algunos comentarios sobre cuatro trabajos/relevamientos llevados a cabo por diferentes organismos/investigadores que responden a distintas concepciones e intereses.

Analizamos metodologías utilizadas dentro de la corriente principal del pensamiento contable que propugna el “caso de negocios” para alentar el comportamiento social y ambiental responsable” y hace énfasis en cómo las “mejores prácticas” seguidas por las empresas líderes en su afán de “renovar sus licencias para operar” las coloca en una situación de ventaja que les permite a quienes las dirigen minimizar los riesgos y controlar el entorno.

Tomamos, también, dentro de los ejemplos, metodologías seguidas por enfoques que provienen de la perspectiva más “crítica” y de la denominada “reformista” que consideran los condicionamientos políticos y culturales y entienden también que los informes sientan las bases para comenzar a construir interpretaciones negociadas entre los distintos actores sociales.

La idea es disparar la discusión acerca de la potencial aplicación de las distintas metodologías para investigaciones futuras considerando las dificultades y los costos que involucra la investigación empírica, sobre todo, si se realiza en forma independiente, como es el caso, generalmente, dentro de las universidades.

Abstract:

In this paper we concentrate on the empirical methods that, from different approaches, are being followed in recent accounting research. Increasingly, new developments are made within a wide disciplinary domain that has been consolidating its position in the last decade, fundamentally, from the importance the micro and macro social segment is gaining.

From an approach that incorporates communicational and behavioral aspects of human groups and individuals, we comment on four papers/ surveys prepared by different research groups that represent diverse conceptions and interests.

We analyze the methodologies employed within mainstream accounting, a new view that promotes the “business case” in order to encourage responsible social and environmental behaviour and emphasizes aspects related to how the “best practices” followed by leading companies in the search of renewing their “operating licenses” puts them in an advantageous position that allows their managers to minimize risks and control the environment.

We also analyze, among the chosen papers, methodologies followed by approaches that fall within a more “critic” view and within the so called “reformist” view that consider political and cultural constraints and state that the reports set the bases to begin negotiated interpretations among different social actors.

The idea is to promote discussion about the potential application of different methodologies for future research considering the difficulties and the costs involved in accounting research carried out independently, as it is the case in universities.

1. Introducción

Como en años anteriores, dentro de este Encuentro de Investigadores Universitarios del Área Contable, nos interesa puntualizar cuestiones que hacen énfasis en la perspectiva que se adopta en las investigaciones.

En esta oportunidad, concentraremos nuestra atención en los métodos empíricos que, desde distintos abordajes, se están siguiendo dentro de la investigación contable actual. Cada vez más, los desarrollos se realizan dentro de un dominio disciplinal amplio que viene consolidando su posición a lo largo de la última década, fundamentalmente, a partir del peso que está adquiriendo el segmento micro y macro social.

En esa línea, y centrándonos en un enfoque que incorpora aspectos comunicacionales y de comportamiento de grupos humanos y de individuos, realizaremos algunos comentarios sobre diversos trabajos/relevamientos llevados a cabo por diferentes organismos/investigadores que responden a distintas concepciones e intereses. Ello se halla presente en el “recorte” de los fenómenos que se analizan y en la manera en que se los aborda.

Nuestro objetivo consiste, simplemente, en plantear sintéticamente las metodologías empleadas y en señalar las limitaciones que los propios investigadores destacan dentro de los trabajos. La idea es disparar la discusión acerca de su potencial aplicación para

investigaciones futuras considerando las dificultades y los costos que involucra la investigación empírica, sobre todo, si se realiza en forma independiente, como es el caso, generalmente, dentro de las universidades.

2. Visiones diferentes

Dentro de los abordajes referidos al desarrollo sustentable como marco teórico amplio, encontramos, en un extremo del espectro, al enfoque definido como “liberal” (Newell, 2004; Lechman, 1999) y, en el opuesto, al enfoque “crítico”.

El primero se basa en el voluntarismo corporativo y en estrategias asociativas que son vistos como modelos *win-win*. Ello se ha afianzado a través de la defensa de lo que ha sido denominado como el “*caso de negocios*”. para el desarrollo sostenible. Dentro de esta postura se mantiene que al mejorar el desempeño social y ambiental no sólo aumenta el beneficio para la comunidad sino también para las empresas que se benefician a través de incrementos en la eficiencia, en la productividad y en la reputación.

Este enfoque se centra en las detección de las “*mejores prácticas*” de las empresas, en su difusión global y en el mantenimiento de una participación activa en el diseño de políticas tendientes a consolidar el rol de la empresa privada en el proceso de desarrollo sostenible. Es esta la visión, por ejemplo, del Consejo Empresario Mundial para el Desarrollo Sostenible¹.

Esto aparece plasmado dentro de las preguntas frecuentes en la página institucional del organismo:

What is the business case for sustainable development?

Pursuing a mission of sustainable development can make our firms more competitive, more resilient to shocks, nimbler in a fast-changing world and more likely to attract and hold customers and the best employees. It can also make them more at ease with regulators, banks, insurers and financial markets.

Que traducimos:

¿En qué consiste el caso de negocios para el desarrollo sustentable?

El perseguir una misión de desarrollo sostenible puede hacer que nuestras firmas sean más competitivas, más resistentes a los shocks, más ingeniosas en un mundo que cambia rápidamente, más capaces de atraer y mantener a los clientes y a los mejores empleados. También puede hacer que se sientan más a gusto con los reguladores, los bancos, los aseguradores y los mercados financieros. (el subrayado es nuestro)

Y, por si faltara algún argumento para resaltar la incidencia de estos comportamientos en los resultados de los entes:

How do you think acting sustainably positively affects the bottom line of companies?

The [Dow Jones Sustainability Index](#), reflecting companies seen as leaders in sustainable development, has consistently outperformed conventional market indices. Sustainable development policies will be profitable, but our rationale is not based solely on financial returns. Companies comprise, are led by, and serve people with vision and values. In the long-term, companies that do not reflect these people's best vision and values in their actions will wither in the marketplace.

¿Cómo afecta positivamente el resultado final de las empresas el actuar en forma sostenible?

¹ El World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) que, según se indica en la página institucional (www.wbcsd.ch), es una coalición de 175 empresas multinacionales que comparten el compromiso con el desarrollo sostenible a través de los tres pilares del crecimiento económico, el balance ecológico y el progreso social. Sus miembros provienen de más de 35 países y 20 sectores industriales principales y se beneficia de su inserción en una red global que incluye 50 consejos empresarios nacionales y regionales y organizaciones “asociadas” que incluyen cerca de 1000 líderes empresariales globalmente. La versión local de este organismo es el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).

El [Dow Jones Sustainability Index](#), que refleja a las empresas que son consideradas líderes en desarrollo sostenible, ha tenido un desempeño consistentemente mejor que los índices de mercado convencionales.

Las políticas de desarrollo sostenible serán beneficiosas, pero nuestra motivación principal no se basa solamente en los resultados financieros. Las empresas incluyen, son administradas y sirven a personas con visión y valores. En el largo plazo, las empresas que no reflejan la visión y los valores de esta gente en sus acciones languidecerán en el mercado. (el subrayado es nuestro)

La corriente señalada, que considera a las corporaciones transnacionales como “socios clave” para alcanzar el desarrollo sostenible, es enfrentada por los “críticos” que aducen que dichas corporaciones no son sino una amenaza para los gobiernos democráticos y que el poder económico que sustentan y la facilidad de reubicarse según cuáles sean las condiciones que más las favorezcan para la obtención de beneficios pone en riesgo la relación armónica entre los estados y los trabajadores.

Es importante, cuando analizamos el producto de alguna investigación empírica que se propone como soporte de una determinada aseveración, analizar si proviene de alguna de estas vertientes opuestas o de alguna intermedia que algunos (Lechman, 1999) caracterizan como “reformista liberal”². El planteo de los autores de esta corriente consiste en proponer que las corporaciones pueden ser transformadas y obligadas a responder por sus acciones.

3. Trabajos tomados para este análisis

3.1 Dentro de la corriente “liberal” y centrados en el mundo de los negocios

SustainAbility, UNEP y Standard & Poor’s realizaron en 2004 un estudio mundial “*Global Reporters*” sobre la calidad de la información no financiera, referida a aspectos vinculados puntualmente con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. El estudio apareció con el nombre de “*Risk & Opportunity: Best Practice in Non-Financial Reporting*” que traducimos “*Riesgos y oportunidades: Mejores prácticas en la información no-financiera*” En este estudio se identifican como mejores informes publicados los que exteriorizan información sobre los riesgos y oportunidades asociadas con sus impactos económicos, sociales y ambientales³. Se destaca que, a pesar del progreso que ha habido en los últimos años, aún falta que las empresas líderes integren apropiadamente la información no financiera con la financiera.

Este relevamiento 2004 constituye la 6ª revisión internacional de informes corporativos ambientales y sociales llevada a cabo por SustainAbility y UNEP y la primera realizada en colaboración con S&P y, por ello, también la primera en que se explora la relación entre las calificaciones crediticias (*credit ratings*) y la calidad del gobierno corporativo de las empresas y sus revelaciones sobre riesgos no-financieros.

Metodología – Análisis empírico

En la Sección 3 referida a *Metodología – Selección y Benchmarking*, destacan que se está volviendo cada vez más complicado el proceso de selección de las 50 principales a medida que aumenta la cantidad y calidad de los informes⁴. Los pasos seguidos se sintetizan a continuación.

² En reiteradas oportunidades. Lechman (1999) hace referencia a los trabajos de Gray, y de Gray y Owen como de “reformistas liberales” (*liberal accountability reformers*). Considera que la visión de estos autores, si bien modifica el enfoque liberal de la relación estado-sociedad civil, tomando en consideración las necesidades de los interesados, no proporciona el tipo de comprensión de dicha relación que resulta necesario. No se enfatiza suficientemente el papel de las instituciones civiles como medio para superar los problemas de modelos de dirección y control de la regulación estatal.

³ Los ubicados en los primeros puestos pertenecen a Co-operative Financial Services (Reino Unido), Novo Norkisk (Dinamarca) y BP (Reino Unido). Aparecen por primera vez en este año empresas españolas Endesa y Eroski, aunque entre las “Otras 50”.

⁴ Comentarios similares realizan los canadienses (Colapinto, 2005) al referirse a los premios *Excellence in Corporate Reporting Awards* otorgados por CICA que, a partir de 2003, fueron reformados para reconocer: a) la excelencia a

◆ Recolección

La identificación de informes se realiza a través de tres vías: por autoselección de las propias empresas que envían sus últimos esfuerzos, por recolección (por ejemplo, en conferencias) y por recomendación. A principios de 2004, enviaron un pedido de informes a través de la red de *SustainAbility*, de la web, de publicaciones relevantes y boca a boca. En forma paralela, buscaron los últimos informes de empresas que habían sido incluidos en las “50 Principales” y en las “Otras 50” en 2002. También consideraron informes que habían sido listados en informes internacionales y en esquemas de premios.

Se invitó a las empresas a presentar su *website* de sostenibilidad, su informe, o ambos, para ser considerados. A fines del período de presentación recibieron **351** informes (en forma de informes impresos o de *websites* de sostenibilidad) en total.

◆ Pre-selección

Una vez superada la fecha límite para la presentación, el equipo de *benchmarking* de SustainAbility evaluó cada informe utilizando los siguientes siete criterios, incluidos en la Figura 6 del Informe:

- ¿El informe incluye elementos de información ambiental, social y económica?
- ¿Presenta la empresa una visión coherente de sostenibilidad?
- ¿Se describen y priorizan claramente los principales desafíos de la sostenibilidad?
- ¿Resulta clara la estrategia de sostenibilidad de la empresa?
- ¿Existe un equilibrio entre los datos de desempeño ambiental, social y económico presentados?
- ¿Este informe representa innovación en un área particular de información?
- ¿Utiliza el informe varias formas de seguridad, incluyendo comentarios de los stakeholders, verificación y otro tipo de revisiones externas?

Con ello se redujo a **202** la cantidad de informes a entregar al Comité de Selección para elegir los “50 Principales” y los “Otros 50”.

◆ Selección

La selección final fue responsabilidad de un **comité internacional de expertos**⁵ que, utilizando las mismas preguntas que guiaron la preselección, culminaron identificando las 50 principales. Destacan que la tarea no fue sencilla y que los panelistas no siempre estuvieron de acuerdo.

través de 13 sectores industriales en cada una de las cuatro categorías que se juzgan (no solo en informes anuales (*annual reporting*), sino también en revelaciones sobre gobierno corporativo (*corporate government disclosure*), revelaciones electrónicas (*electronic disclosure*) e información sobre desarrollo sostenible (*sustainable development reporting*); b) el liderazgo en cada uno de los sectores en las categorías de *corporate reporting*; y c) un solo ganador general en *corporate reporting* de esos ganadores de sector.

Señalan que, hace 53 años, cuando CICA comenzó a reconocer excelencia en *corporate reporting*, los informes anuales típicos tenían entre 8 y 9 páginas, en tanto que, actualmente, los típicos constan de entre 75 y 90. Los concursantes (113 en 2004) reflejan la creciente complejidad tanto del mundo de los negocios como del contexto regulador en continuo cambio que trabaja duro para responder a la creciente demanda de que las actividades de las empresas públicas sean más comprensibles y transparentes.

El propósito de los criterios de evaluación de los premios no es juzgar el desempeño final (*bottom line performance*) ni la salud de cada ítem sino determinar cuan bien cada empresa expresa sus circunstancias actuales con claridad e integridad. Se valora especialmente la transparencia ante situaciones adversas. Es decir, el acento se pone en los análisis debidamente contextualizados y en las proyecciones realistas y no endulzadas

⁵ Stanislas Dupré (Utopies, France), Toshihiko Goto (Environmental Auditing Research Group, Japan); Debra Hall (CERES, USA); Jonathan Hanks (University of Cape Town, South Africa); Cornis van der Lugt (UNEP, France, Kenya) y Nick Robins (Henderson Global Investors, UK).

Además de los criterios listados, el comité de selección sugirió un octavo: *credibilidad*. El tema era: ¿encontraría un lector bien informado los temas y las preocupaciones correctos presentados en el informe de manera balanceada? Esto era en respuesta a la preocupación de que un informe podría incluir una amplia gama de temas pero quizás no los más importantes para evaluar el desempeño del ente en cuestión. Esta discusión llevó a un debate saludable tanto durante la selección como en los subsiguientes procesos de *benchmarking*.

Convocaron la ayuda de 5 analistas externos para hacer el *benchmarking* de los informes. A cada analista se lo entrenó intensivamente sobre la historia y la mecánica de la metodología. Trabajaron en conjunto y con los miembros del Equipo central de *SustainAbility*.

◆ **Benchmarking**

Se trata de una tarea intensiva en tiempo y análisis personal pues a medida que los informes mejoraron en calidad, el tiempo necesario para el *benchmarking* aumentó. En promedio, en la actualidad le lleva a un analista bien entrenado dos y tres días para completar un *benchmark* para el informe y la website de una sola empresa.

El proceso de benchmarking de 2004 siguió 4 pasos

1. **Lectura:** revisión profunda del informe y del material en las páginas web
2. **Análisis y Puntuación:** se otorga puntaje a los informes **contra 48 criterios** individuales
3. **Control de calidad:** revisión de pares del análisis
4. **Finalización:** actualización de calificaciones y datos cotejados

Sostienen que desafío mayor con el informe de 2004 tuvo que ver con el abordaje del tema de la *materialidad*, cuya ausencia en el informe de 2002 despertó alguna crítica. Reconocen, no obstante, que a pesar de los esfuerzos aún no han desarrollado una manera aceptable para reconocer la materialidad en las calificaciones.

En general, la metodología comprende **cuatro secciones** diferentes que contienen **48 criterios**:

1. **Contexto y compromisos**

Cómo la empresa describe sus negocios, sus principales temas y desafíos de sostenibilidad, su visión de futuro y compromiso con el desarrollo sostenible.

2. **Calidad de la Gerencia**

Los procesos a través de los cuales la empresa desarrolla los compromisos que plantea.

3. **Desempeño**

Descripción del desempeño histórico de la empresa contra los factores principales económicos, sociales y ambientales:

◆ **Desempeño Económico:**

El impacto de una organización en la economía incluyendo los *stakeholders* generales y específicos, incluyendo, por ejemplo, gobiernos, empleados y comunidades locales.

◆ **Desempeño social y ético**

El impacto de una organización en temas sociales generales y específicos, incluyendo, por ejemplo, salud y seguridad, derechos humanos y diversidad.

◆ **Desempeño ambiental**

El impacto de una organización en el ambiente, incluyendo, por ejemplo, el uso del agua, las emisiones de aire y la biodiversidad.

◆ **Desempeño multi-dimensional**

El desempeño de una organización sobre temas que cubren una combinación de impactos económicos, ambientales y sociales; incluye, por ejemplo, impactos de productos, cumplimientos, multas y demandas e información social y ambiental.

4. Accesibilidad y confiabilidad (Assurance)

Los métodos usados para asegurar que la información que se ofrece es comprensible, exacta y creíble.

En el Informe referido a la metodología de evaluación (*The Global Reporters Sustainability Reporting. Assessment Methodology – June 2004*) aclaran que la misma consiste en una herramienta para ayudar al lector a evaluar la calidad y respuesta a las necesidades de los usuarios de los informes y que no trata de recomendar un marco de información determinado ni de analizar si los esfuerzos de la organización han sido buenos o malos en términos de sostenibilidad (cuestión que corresponde a los propios usuarios). El propósito es evaluar lo que la entidad revela o discute para ver en qué forma contribuye a proporcionar información relevante a los interesados.

Y con la misma terminología característica del enfoque, sostienen que la “empresa, a través de su informe, está llevando adelante el caso para renovar la licencia para operar y lograr mayores inversiones por parte de la sociedad”.

La pregunta que se plantean es, por lo tanto, en qué medida las revelaciones de una organización permiten que los usuarios deriven conclusiones comprensivas y exactas de:

- el compromiso de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible en una manera real y estratégica, tanto en el corto como en el largo plazo
- el desempeño operativo de la empresa y sus impactos a lo largo del período de información
- el desempeño futuro probable y los impactos, tal como pueden juzgarse a partir de la calidad del liderazgo, las estructuras, los sistemas y los incentivos de la empresa
- la capacidad para asegurar la integridad del propio proceso de información y revelación.

El sistema de puntaje, que se mejoró para que fuera más consistente a través de todos los elementos de la metodología, se estructuró a partir de un rango de mediciones de 0 a 4 puntos, tal como sigue:

0 = NADA

El informe no proporciona ninguna información sobre el tema, o no lo hace de manera lo suficientemente significativa como para sugerir que comprende o toma en serio el problema. En general, cualquier afirmación aparece de manera genérica o de acuerdo a fórmulas comunes, sin proporcionar ningún tipo de vinculación con la empresa y a sus propias actividades o impactos.

1 = SUPERFICIAL

El tratamiento sugiere que la empresa reconoce el tema en alguna medida y está tratando de presentarlo de manera seria

PERO: todavía no abordada el tema en forma sistemática. Por lo tanto, el lector no puede estar seguro de que el tratamiento de este aspecto corresponda más a un buen escritor de informes y/o los deseos de la empresa de obtener una imagen favorable que a una reflexión verdadera de las actividades reales de información que se están desarrollando. En general, existe evidencia de esfuerzo, pero es difícil evaluar si la empresa se está moviendo en la dirección correcta, porque no queda claro el diseño general

2 = SISTEMÁTICO

El tratamiento sugiere que la empresa está tomando el tema en forma seria y que busca presentar la información sistemáticamente. En general, se tiene la sensación de que la empresa se encuentra en el sendero correcto en términos de los criterios de satisfacción

PERO: aunque los sistemas y procesos son robustos, no han sido totalmente desarrollados o diseminados a través de toda la empresa, las divisiones y los temas.

3 = EXTENSIVO (AMPLIO)

El tratamiento es serio Y sistemático Y no existen vacíos importantes en cobertura, presentación o interpretación (se ha diseminado a través de toda la empresa y de los temas y preocupaciones un tratamiento sistemático). Ello no implica que se encuentre el mismo nivel de sofisticación en el tratamiento de todos los temas, pero “la evidencia preponderante” mostrará un grado amplio de éxito en la difusión de sistemas y procesos.

PERO: la información no se halla explícita o totalmente vinculada a la toma de decisiones sobre las actividades nucleares. En general, aunque la información en esta área es muy buena, no existe suficiente evidencia de que la empresa en general pueda estar profundamente afectada e influida por el proceso de información.

4 = INTEGRADO

La información es seria, sistemática y amplia, Y se proporciona evidencia que muestra cómo la información en esta área se halla vinculada con la toma de decisiones de negocios y con los procesos nucleares para mejora la efectividad en el desarrollo sostenible. El lector tiene confianza en que la empresa a los niveles más altos toma muy en cuenta los resultados de informar en esta área y que modifica el curso de acuerdo a ello.

3.2. Dentro de la corriente “crítica” que cuestiona aspectos de la *responsabilidad* a nivel empresarial

El **Development Research Centre on Citizenship, Participation and Accountability (Citizenship DRC)** es, como exterioriza en su página institucional, una asociación internacional dedicada a explorar nuevas formas de ciudadanía que se consideran necesarias para que los derechos sean reales para la gente pobre. Su programa enfatiza el trabajo en colaboración a través de límites nacionales, institucionales y disciplinarios y su enfoque combina investigación, construcción de capacidades, comunicación e influencia política⁶.

Hemos seleccionado un trabajo de investigación desarrollado en 2004 en el IDS por Garvey y Newell, "*Corporate accountability to the poor? Assessing the effectiveness of community-based strategies*". El trabajo se sustenta en una posición que toma en consideración las diferencias en poder, activos y capacidades entre las corporaciones y las comunidades. Los autores se plantean los siguientes interrogantes:

- 1) ¿Bajo qué condiciones las estrategias para la *responsabilidad*⁷ corporativa basadas en la comunidad son exitosas para generar un mayor grado de *responsabilidad* por parte de las corporaciones hacia las comunidades en las que invierten?
- 2) Se consideran *efectivas* si los mecanismos de *responsabilidad* tienen éxito para:
 - a) mejorar la *respuesta* de las corporaciones a las demandas de la comunidad todo ello medido en términos de comportamiento (y no sólo en cambios retóricos)
 - b) mejorar la *representación* de grupos previamente marginados a través de su mayor acceso a o inclusión en los procesos decisorios que afectan sus vidas.

Sintetizan lo siguiente como aporte principal:

The paper contributes to debates about the role of the private sector in development and more generally to contemporary concerns with corporate social and environmental responsibility (CSER). We argue, however, that the mainstream discourse of CSER, by overemphasising notions of partnership, best practice and philanthropy, pays insufficient attention to the politics of corporate accountability and the influence of power on how mechanisms of accountability and spaces for citizen participation in CSR initiatives work in practice.

Que traducimos

Este trabajo contribuye a los debates acerca del rol del sector privado en el desarrollo y más generalmente a las preocupaciones actuales sobre responsabilidad social y ambiental empresarial/corporativa (RSAE). Sostenemos, no obstante, que el discurso de la corriente principal de RSAE, al sobre enfatizar nociones de asociación, mejores prácticas y

⁶ En su Informe Anual 2004, señalan que se trata de una iniciativa colaborativa basada en el Institute of Development Studies (IDS) de Reino Unido que aglutina una amplia gama de instituciones de la sociedad civil y de investigación de 7 países, combinando la investigación colaborativa que construye capacidad para lograr mayor influencia política tanto en el norte como en el sur con un abordaje estratégico a la comunicación y diseminación.

En este Centro actúan 50 investigadores de instituciones de investigación y de grupos de la sociedad civil de:

- Bangladesh: Bangladesh Institute of Development Studies (BIDS)
- Brasil: Centro Brasileiro de análise e Planejamento (CEBRAP)
- India: Society for Participatory Research in Asia (SPRA)
- México : Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México (ISUNAM)
- Nigeria: Theatre for Development Centre at Ahmadu Bello University (TFDC)
- **Reino Unido: Institute of Development Studies (IDS)**
- Sud Africa: Centre for Southern African Studies/School for Government of the University of the Western Cape (UWC)

La principal fuente de financiación del Centro es proporcionada por el Departamento de Desarrollo Internacional de Reino Unido (UK Department for International Development (DFID)) y adicionalmente por la Fundación Rockefeller.

⁷ Entendemos que *responsabilidad*, término que ha sido acuñado en el intento de traducir el vocablo inglés "*accountability*", intenta aprehender el significado de la doble función de la contabilidad en lo que hace a "dar cuenta o ser responsable por el manejo de recursos" y de poder exteriorizar (cuantitativa o cualitativamente) el resultante de dicha administración. Esta responsabilidad es entendida como responsabilidad primaria o social, es decir, hacia la comunidad en su conjunto y no como responsabilidad secundaria hacia los mandantes directos que, en caso de las entidades lucrativas, son los propietarios.

filantropía, presta atención insuficiente a la política de *responsabilidad* corporativa y a la influencia del poder en cómo se desarrollan en la práctica los mecanismos de *responsabilidad* y los espacios para la participación ciudadana en las iniciativas de RSE.

Metodología - Análisis empírico

Los autores toman evidencias de 46 estudios de casos de relaciones entre empresas y comunidades, pero el marco más amplio describe tendencias en más de 80 casos. Señalan algo que puede ser tomado como una limitación: en su mayor parte se basan en un rango de fuentes académicas secundarias y de grupos activistas. Dada la imposibilidad de verificar de primera mano la exactitud de los reclamos, aclaran que no están avalando los mismos pero que los consideran valiosos para analizar las demandas alrededor de las cuales se moviliza la gente y cómo reaccionan las compañías.

Aunque la mayoría proviene de regiones ubicadas en el sur, comentan que han incluido ejemplos de comunidades pobres en el norte debido a que gran parte de los problemas que encuentran las comunidades para demandar *responsabilidad* por parte de las empresas provienen de la pobreza y de la falta igualdad más que de la ubicación geográfica. También incluyen ejemplos que son anteriores al debate actual enmarcado en una visión occidental de la RSC.

Se analizan casos en que comunidades han intentado hacer que las empresas se hagan responsables por las formas en que sus acciones impactan en temas vitales tales como derechos de propiedad, empleo, salud familiar y ambiente en un rango de sectores que incluye la minería, forestación, extracción de petróleo y disposición de residuos. Por ello va más allá de la popular aunque limitada conceptualización de la RSE como la de la "administración responsable de las salidas ambientales y el respeto a las normas básicas laborales en el lugar de trabajo". De la combinación del marco conceptual propuesto con el análisis de casos, sostienen que para comprender la efectividad de las estrategias basadas en la comunidad para la *responsabilidad* empresaria es necesario tomar factores clave relacionados con el estado, con las empresas y con la comunidad.

3.3. Otros relevamientos centrados en la utilización que los gobiernos realizan de las tecnologías de la información y las comunicaciones dentro de un marco de aumento de la *responsabilidad*

En este acápite incluiremos dos trabajos que se refieren al área gubernamental y a cómo los gobiernos pueden hacer uso de la tecnología de la información y las comunicaciones para mejorar la calidad de los servicios (y productos) que proporcionan a los ciudadanos.

Nos parece relevante este tipo de análisis puesto que entendemos que estas prácticas pueden ayudar a incrementar la transparencia de los actos de gobierno y, enmarcadas en objetivos políticos orientados a la inclusión de sectores marginados, contribuir a su inclusión⁸.

3.3.1 A nivel Regional – Unión Europea

Mencionaremos en primer lugar, un estudio realizado para evaluar el progreso en Europa en el campo del E-government, *Top of the Web - User Satisfaction and Usage, Survey of eGovernment services*. *Los Mejores de la Web – Satisfacción y utilización de los Usuarios, relevamiento de los servicios de e-government*. En él se vuelcan los resultados de una encuesta voluntaria en la idea de proporcionar una visión general de la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos proporcionados online a través de la medición de sus percepciones sobre su utilidad, beneficio y valor.

El estudio comprendió dos etapas:

⁸ Desarrollamos ideas sobre el particular en Rodríguez de Ramírez (2005).

1. Recolección de información sobre la medida en que se están utilizando los servicios públicos a través de canales on-line en comparación con los canales tradicionales
2. Análisis de la satisfacción de los usuarios en la utilización de los servicios on-line

Etapa 1 – Recolección de información sobre la medida en que se están utilizando los servicios públicos a través de canales on-line en comparación con los canales tradicionales

Puesto que no existe una fuente europea amplia en donde se encuentren estos datos cuantitativos, consideraron involucrar a los propios proveedores de tales servicios en la recolección de datos. Dado que resultaba relativamente pequeño el número de proveedores de servicios (generalmente administraciones públicas) que contaban con estadísticas exactas sobre la provisión de servicios y la respuesta de los usuarios, se consideró que a través de esta vía se lograría crear conciencia en ellos acerca de la importancia de realizar este tipo de mediciones para lograr una mejora continuada en la provisión de e-servicios. Si ello funciona, se evidenciará cómo se transformó una debilidad en una oportunidad generada por la propia metodología del estudio.

Se contactaron más de **3500** webmasters/proveedores de servicios⁹ como puntos de acceso a los ciudadanos y negocios a través de Europa. Los tipos de servicios que se midieron en ese estudio (en el que participaron los 15 Estados Miembro de la Unión Europea además de Noruega e Islandia) son los 20 servicios básicos acordados, de los cuales 12 se relacionan con los ciudadanos y 8 con los negocios¹⁰.

Para lograr un mayor número de respuestas, centraron el estudio **en seis servicios principales** (es decir, los que tienen mayor grado de maduración) con proveedores accesibles.

- Información sobre impuesto a las ganancias personal
- Información sobre IVA comercial
- Registro de nuevos negocios
- Presentación de una propuesta para adquisiciones públicas
- Búsqueda en el catálogo de una biblioteca pública
- Inscripción en educación superior

Se diseñaron cuestionarios (dependiendo del tipo de servicio y traducidos a cinco idiomas) para los proveedores en la idea de medir dos indicadores principales: el uso de servicios en línea de *e-government* (es decir, a través de Internet) y la utilización de canales tradicionales (papel o concurrencia personal, comunicación telefónica o similar) para calcular el porcentaje en línea. Se trata de datos **cuantitativos**. En la encuesta se solicita que, de no conocer los números exactos, se proporcionen estimaciones. Una aclaración importante consiste en que **no** midieron información sobre cuántos *usuarios hay para cada servicio* (es

⁹ La lista de proveedores se origina en el estudio sobre "On-line availability of public services" realizado por Cap Gemini Ernst& Young, 2004

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/cgey4_measurement_final.pdf

¹⁰ Ciudadanos:

- Impuesto a las ganancias
- Búsqueda de empleo
- Beneficios de la seguridad social
- Documentación personal
- Registro de automotores
- Solicitud de permisos de construcción
- Declaraciones a la policía
- Bibliotecas públicas
- Certificados de nacimiento y matrimonio
- Inscripción en educación superior
- Anuncios de mudanzas
- Servicios relacionados con la salud

Negocios

- Contribuciones sociales para los empleados
- Impuesto a las ganancias
- IVA
- Registro de una nueva empresa
- Presentación de datos a la oficina de estadísticas
- Permisos relacionados con el medio ambiente
- Adquisiciones públicas.
-

decir, que puede ocurrir que algunos usuarios puedan utilizar el mismo servicio más de una vez).

El cuestionario incluye preguntas sobre cuáles de los siete beneficios (ahorro de tiempo, de dinero, flexibilidad, rapidez para manejo y respuesta, recepción de más y mejor información, recepción de mejor ayuda y confiabilidad acerca de la corrección de la presentación, sentimiento de estar controlando el proceso) deciden dar los proveedores y cómo comunican la existencia del servicio

Se llevó a cabo a través de:

a) **entrevistas telefónicas** con los proveedores a nivel de gobierno central que proporcionan los servicios para:

- información sobre impuesto a las ganancias personal
- información sobre IVA comercial
- registro de nuevos negocios
- presentación de una propuesta para adquisición pública

b) **cuestionarios en línea** a los múltiples proveedores de servicios para

- buscar un medio específico (bibliotecas públicas)
- inscribirse en estudios avanzados (universidades)

Etapas 2 – Análisis de la satisfacción de los usuarios en la utilización de los servicios on-line para ver si responden a las necesidades y expectativas de los usuarios actuales).

Puesto que se trata de medir la satisfacción de los usuarios, es importante la indicación de una **decisión metodológica** en relación a involucrar a los propios usuarios y no a expertos. Nos parece sumamente relevante destacar las consideraciones que realizan con relación a estos aspectos **cualitativos** relacionados con la demanda de los servicios públicos de e-servicios. Señalan que la calidad absoluta no es lo mismo que la satisfacción de los usuarios. Esta se halla influida tanto por las expectativas como por la experiencia de los usuarios con el servicio. En una revisión por expertos, por otro lado, el resultado se halla influido por un conjunto de variables de calidad pre-definidas. La calidad, por tanto, es vista en este estudio como la percepción de los usuarios de los servicios.

Aquí, la elección metodológica de hacer participar a los *webmasters* y usuarios ha influido en la metodología del estudio. Excluye a los no-usuarios y a los usuarios potenciales de la recolección de datos. Manifiestan que aunque sería muy interesante identificar las razones por las que no se utilizan estos servicios para mejorarlos, ello implicaría un nuevo conjunto de desafíos metodológicos.

Señalan los autores que la metodología elegida tiene limitaciones. El grupo al que apunta el relevamiento de los usuarios es grande, complejo y desconocido, por lo que no puede ser estratificado, los grupos destinatarios difieren entre categorías de servicio y posiblemente también dentro de las categorías mismas. No obstante, estas limitaciones han sido consideradas y los beneficios de involucrar a los proveedores de servicios y usuarios para crear más conciencia han superado las limitaciones posibles.

Lo indicado, necesariamente, lleva a la afirmación realizada por los autores acerca de que el estudio no pretende estar basado en una muestra completamente representativa de respondientes y tiene como objetivo obtener indicaciones de la satisfacción de un grupo amplio y complejo de usuarios¹¹.

Se solicitó a los proveedores de servicios que colocaran en línea en la *website* que contuviera el servicio, un cuestionario para medir la satisfacción y la percepción de calidad de los usuarios (en 13 idiomas). El cuestionario es uno de los llamados "pop-up" o es activado por

¹¹ UN total de 48.228 usuarios respondieron el cuestionario (19.896 ciudadanos y 28.332 empresas). Estas respuestas provienen de 64 *websites* diferentes en donde se empleó el cuestionario para usuarios. Aunque los 48.228 usuarios no son una muestra representativa, provienen de un grupo amplio y heterogéneo de respondientes, diseminados en los países y tipos de servicios por lo que consideran que los resultados son bastante interesantes en sí mismos.

los usuarios vía un enlace en la página. De esta forma, se les presentaron las preguntas a los ciudadanos y a las empresas cuando se encontraban en la situación real de usuarios, lo que ayudó a proporcionar credibilidad a las respuestas. Esto se hacía *después* de haber finalizado la utilización del servicio específico para no interferir con la situación real y asegurar que la experiencia se hallaba todavía fresca.

En el estudio midieron **tres temas** que indican la satisfacción del usuario y la calidad percibida de los servicios en línea:

1. **Utilización** (*usability*) a través de 5 preguntas sobre si han experimentado problemas al utilizar el servicio:
 - Fue sencillo encontrar su camino a través de este website?
 - Encontró lo que estaba buscando?
 - Es sencillo utilizar el servicio?
 - Se halla satisfecho con la velocidad en que las páginas aparecen en la pantalla?
 - El lenguaje es claro y fácil de comprender?
2. **Beneficios** (*benefits*) se les realizan 7 sugerencias acerca de posibles beneficios
Dos tienen que ver con moverse en línea:
 - ◆ Ahorro de tiempo (minutos)
 - ◆ Ganancia en flexibilidadCinco tienen que ver con más mejoras en los servicios y posibles beneficios de la *alta integración* de procesos:
 - ◆ Obtención de más y mejor información
 - ◆ Recepción de mejor ayuda
 - ◆ Obtención de más rápida respuesta
 - ◆ Obtención de mayor control sobre el proceso
 - ◆ Ahorro de dinero

Esto cubre el valor y la utilidad del servicio. Si los usuarios sienten que están ganando algo, es probable que utilicen los e-servicios públicos

3. Evaluación general (*overall evaluation*)

Se les solicita que califiquen el servicio en una escala de 1 a 6. Los factores más importantes en esta evaluación son la satisfacción general con el servicio y si se cumplen o no las expectativas. Las respuestas a esta pregunta en relación con las de utilización y beneficio es importante para ver cómo éstas influyen en la evaluación general. También se les pregunta cuántas veces han utilizado el servicio durante el último año para comprobar si esto tiene efecto sobre su evaluación del servicio.

3.3.2. A nivel Mundial - Naciones Unidas

Tomaremos, por último, el Informe **UN Global E-government Readiness Report 2004 Towards Access for Opportunity** elaborado desde la perspectiva de las Naciones Unidas, referido a la evaluación de las iniciativas relacionadas con el *e-government* en los países miembro en lo que hace a la provisión de oportunidades de acceso.

Este trabajo explora la disparidad en el acceso real a las TICs (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y analiza las diversas características de la brecha existente respecto al acceso a nivel mundial. Se propone que un progreso rápido en la utilización de TICs para el desarrollo puede llevar a un mayor acceso y brindar oportunidades para las naciones y los pueblos.

El concepto de *e-government* en este estudio abarca dos aspectos:

- La **capacidad** (*capacity*) del sector público para utilizar las TICs para mejorar el conocimiento y la información para servicio de los ciudadanos. A ello lo denomina la habilidad de responder del gobierno (gov readiness capability). La capacidad abarca habilidad financiera, estructural, capital humano, regulatoria, administrativa y sistémica y

- La **voluntad** (*willingness*) de parte del gobierno de proporcionar información y conocimiento para darles poder a los ciudadanos.

Al clasificar a los Estados Miembros explora cuan dispuestos están para sacar ventaja de la oportunidad que les proporcionan las TICs para el desarrollo. El estudio conceptualiza modelos de progreso en *e-government* y se propone contribuir al intento en marcha de proporcionar **investigación cuantitativa** sobre el uso de TICs para el desarrollo. Proporciona una herramienta de *benchmarking* global para supervisar el progreso de los países a medida que consolidan y expanden sus programas de distribución de servicios de *e-government*.

Este informe 2004 evalúa 191 países miembro de UN de acuerdo a un índice compuesto de *e-government readiness* (de aptitud/disposición favorable) basado en evaluación de *websites*, infraestructura de telecomunicaciones y poderes conferidos a los recursos humanos.

En el marco del Estudio:

- “gobierno” abarca los órganos del poder ejecutivo, legislativo y judicial
- “consumidor/ciudadano” incluye cualquier miembro de la sociedad civil (tanto individuos como organizaciones)
- transacciones *e-government* comprenden interacciones de tres tipos
 - G2G y su inversa
 - G2B “
 - G2C “

Con relación a esto, el estudio adopta un abordaje centrado en la gente. Se limita a explorar las relaciones G2C y C2G.

Destacan los autores que no se trata de proponer una carrera hacia la proliferación del *e-government* y que las clasificaciones más altas no necesariamente plantean un resultado mejor o deseable. Por el contrario, destacan que cada país deberá decidir el nivel y la amplitud de las iniciativas a proponer de acuerdo con su propio marco de desarrollo.

El estudio presenta un ranking comparativo de los países del mundo de acuerdo a dos indicadores principales:

- Estado de aptitud/disposición favorable (e-readiness)
- Nivel de participación (e-participation)

El **Índice de aptitud/disposición favorable global de E-Government** de las Naciones Unidas (*UN Global E-government Readiness Index*) es un índice compuesto que comprende:

- **Índice de Medición de la Web** (Web Measure Index)
- **Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones** (Telecommunication Infrastructure Index)
- **Índice de Capital Humano** (Human Capital Index)
- ❖ **Índice de Medición de la Web (*Web Measure Index*)**

Se basa en un modelo de cinco etapas de la presencia del estado en línea, (las mismas son ascendentes en naturaleza, de manera que van avanzando en el nivel de sofisticación de las anteriores: presencia emergente, presencia ampliada, presencia interactiva, presencia transaccional, presencia estructurada en red). Aclaran que este modelo no evalúa la calidad de servicios sino que se trata de una **medición cuantitativa**.

Las evaluaciones se basan en un instrumento de relevamiento que **permite solo un valor binario para el indicador basado en la presencia/ausencia de facilidades (facilities) electrónicas específicas/servicios disponibles**.

En total, se midieron más de **50.000 características y servicios para 178 países (13 países no se encontraban en línea)** a través de seis sectores económicos y sociales. La evaluación de servicios en línea se realizó durante abril y mayo de 2004. Reconocen que las *websites* están evolucionando constantemente y que pueden haberse puesto a disposición nuevas *websites* o características adicionales durante el período (a pesar de haberlos chequeado varias veces) pero no creen que esto impacte en el ranking de países que refleja desarrollos de largo plazo como los relativos a la infraestructura de comunicaciones y de capital humano.

❖ **Indice de Infraestructura de Telecomunicaciones (Telecommunication Infrastructure Index)**

Es un índice compuesto promedio ponderado de **seis índices sobre indicadores** de infraestructura básicos, que definen la infraestructura de TICs de un país:

PCs/1000 personas

Usuarios de internet/1000 personas

Líneas telefónicas/1000 personas

Población en línea

Teléfonos celulares/1000 personas

Aparatos de TV/1000 personas

Los datos para los estados miembro se tomaron principalmente de UN International Telecommunication Union y de la UN Statistics Division complementadas por el Banco Mundial. Se estandarizaron a través de los países a través de la construcción de **seis índices separados para los indicadores**.

❖ **Indice de Capital Humano (Human Capital Index)**

Los datos para el índice de Capital Humano 2003 se basan en el “índice de educación” del UNDP que es una combinación de la tasa de alfabetización de los adultos (a la que se le asigna un peso de 2/3) con la tasa combinada de la inscripción en los niveles primario, secundario y terciario (a la que se le asigna un peso de 1/3)

El **Indice de e-participación (E-participation Index)** evalúa la calidad, utilidad y relevancia de la información y los servicios y la voluntad de los países de involucrar a los ciudadanos en la construcción de políticas públicas a través del uso de programas de *e-government*. Se segmenta en tres secciones que constituyen el equivalente **cuantitativo** de las mediciones de la web.

- **E-información**
- **E-consulta**
- **E-toma de decisiones**

Metodología:

Se evaluaron **21 servicios y facilidades participativas e informativas a través de 191 países en e-información, e-consulta y e-toma de decisiones** a través de **seis sectores generales, económicos y sociales**. Cada país se evaluó según una escala de 0 a 4 (0: nunca; 1: algunas veces; 2:frecuentemente; 3: en la mayoría de los casos; 4: siempre)

Los revisores originales se centraron primariamente en el portal nacional (considerando también los portales ministeriales) y completaron la sección de E-participación de las encuestas para cada país que evaluaron.

Tras ello, se les pidió, una vez que completaron todos los portales, que volvieran a ver y redefinieran (de considerarlo pertinente) sus puntajes de e-participación originales. En algunos casos, los investigadores notaron que habían sido demasiado permisivos o demasiado estrictos en la asignación de puntajes a los primeros portales cuando comparaban los puntajes asignados a los últimos. .

Los puntajes de e-participación fueron luego normalizados por el investigador líder y por un revisor adicional que, en forma conjunta, revisaron cada portal nacional y la puntuación de e-participación siguiendo tras el cierre de la recolección de datos.

Los portales se compararon con otros similares y de los datos cuantitativos se crearon varios índices de sensibilidad para ayudar a detectar casos de sobre o sub asignación de puntajes. Finalmente, se revisaron y se compararon entre sí los “grupos” (*clusters*) de portales que recibieron puntajes iguales o muy parecidos para poder explicar razonablemente las variaciones y/o similitudes en la puntuación.

Como se deriva de la metodología descrita, esta evaluación cualitativa realizada por “expertos” (los revisores originales) y no por los usuarios, fue sometida a varios procedimientos de ajuste posteriores (primero por parte de los mismos revisores y después “por pares” que, en este caso, fueron el líder del grupo y un investigador externo) a los efectos de otorgarle mayor grado de “objetividad”.

Advierten que deben interpretarse con cuidado los resultados puesto que el índice se basa en **evaluaciones cualitativas** tal como pueden ser apreciadas por la calidad y relevancia de las características participativas y democráticas disponibles en los *websites*. Y aclaran que debe tenerse presente que cualquier evaluación cualitativa puede tener un sesgo en los puntajes derivado de la perspectiva del investigador.

4. A modo de conclusión

Los cuatro estudios que hemos tomado para el presente trabajo exteriorizan, creemos, metodologías que resultan de aplicación frecuente en la actualidad en numerosos trabajos de contabilidad

El énfasis en la investigación empírica como soporte para sustentar proposiciones teóricas generales en una disciplina social como la nuestra, dentro de la corriente principal del pensamiento contable, proviene de posturas que sostienen los filósofos estándar de la ciencia en el sentido de que la teoría es independiente de las observaciones que pueden utilizarse para verificarla (en el sentido positivista) o para falsearla (en el sentido popperiano).

Así, las metodologías propuestas por quienes propugnan el “caso de negocios” para alentar el comportamiento social y ambiental responsable” hacen un fuerte énfasis en cómo las “mejores prácticas” seguidas por las empresas líderes en su afán de “renovar sus licencias para operar” las coloca en una situación de ventaja que les permite a quienes las dirigen minimizar los riesgos y controlar el entorno. Esta visión, que en la metodología incluye frecuentemente el *benchmarking*, se basa fuertemente en análisis realizados por “expertos” más que en la participación directa de los distintos *stakeholders* en los procesos de evaluación de calidad.

El tema de la “calidad” y de las mediciones cualitativas trae consigo el enfrentamiento profundo entre dos visiones: la que propugna nociones predeterminadas de excelencia y calidad derivadas de la concepción de “expertos” que son los encargados de evaluarlas y la que sostiene que no existe tal cosa como la calidad absoluta sino que la satisfacción de los usuarios se hallará fuertemente influida tanto por las expectativas como por la experiencia previa de los usuarios (condicionantes culturales que la otra visión no considera, aunque se hallan implícitos en los elementos determinantes de la posición misma de los “expertos”)

Dentro de las metodologías empíricas, resultan interesantes las limitaciones que se reconocen y que ponen al lector en alerta acerca de ciertos condicionamientos como ocurre con los casos en que se señalan las controversias surgidas entre los propios expertos que deben emitir opinión.

Además, suelen presentarse posibilidades de convertir en oportunidades -- a través de la propia metodología utilizada- limitaciones existentes en relación con los datos a relevar. Un ejemplo de ello es el trabajo sobre la satisfacción y utilización de usuarios de los servicios de e-

government en el que, ante la ausencia de bases en las cuales encontrar datos cuantitativos, se involucró a los propios proveedores de servicios en la recolección de datos, con lo que se intentó crear conciencia en los mismos acerca de la relevancia de la opinión de los usuarios en la evaluación de la calidad de los servicios.

Desde la perspectiva más crítica, y desde la denominada “reformista”, que consideran los condicionamientos políticos y culturales y entienden también que los informes sientan las bases para comenzar a construir interpretaciones negociadas entre los distintos actores sociales, la investigación empírica suele tomar tanto estudios de casos (propios o provenientes de fuentes académicas secundarias) como demandas de grupos de interesados muchas veces marginados de los procesos de fijación de políticas y toma de decisiones.

¿Son estas últimas aproximaciones más “blandas” cuestionables metodológicamente? Parecería que la respuesta debe buscarse más allá de las metodologías en los supuestos ontológicos y de conocimiento que se sostengan.

5. Bibliografía

CAP GEMINI ERNST& YOUNG (2004): "On-line availability of public services: How does Europe progress- Web Based Survey on Electronic Public Services – Report or The Fourth Measurement- October 2003", prepared for European Commission DG Information Society, en http://europa.eu.int/information_society/europe/2005/doc/all_about/cgey4_measurement_final.pdf

COLAPINTO, R. (2005): "The Winners´Circle", *CAMagazine*, February, p. 24-29

COLAPINTO, R. (2005): "Worth Reporting", *CAMagazine*, February, p. 30-34

e-Europe 2005 (2004): "Top of the Web - User Satisfaction and Usage, Survey of eGovernment services", en [http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/top_of_the_web_report_2004.pdf

GARVEY, N & NEWELL, P. (2004): "Corporate accountability to the poor? Assessing the effectiveness of community-based strategies", Institute of Development Studies (IDS) Working Paper 227, october, www.ids.ac.uk.

LECHMAN, G. (1999): "Disclosing new worlds: a role for social and environmental accounting and auditing", *Accounting Organizations and Society*, Nº 24, p. 217-241

RODRÍGUEZ de RAMÍREZ, M.del C. (2004): "Contabilidad Social y supuestos ontológicos divergentes", Anales del 10º Encuentro Nacional de Investigadores Universitarios del Area Contable", Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Entre Ríos, Paraná, 2 de julio.

RODRIGUEZ DE RAMIREZ, M. del C. (2005): "El e-qué???", *La Gaceta de Económicas*, domingo 29 de mayo, p. 4 y 5.

SUSTAINABILITY, UNEP & STANDARD & POOR (2004): "Risk & Opportunity: Best Practice in Non-Financial Reporting", The Global Reporters 2004 Survey of Corporate Sustainable Reporting, en www.sustainability.com/insight/research-article.asp?id=128.

SUSTAINABILITY (2004): "The Global Reporters Sustainability Reporting. Assessment Methodology – June 2004 ", en www.sustainability.com.

THOMSON, I. & BEBBINGTON, J. (2003): "Social and environmental reporting in the UK: a pedagogic evaluation", *Critical Perspectives on Accounting*, xxx (2003) xxx – xxx. www.elsevier.com/locate/cpa. (27 páginas)