

Estrategias argumentativas de legitimación en discursos organizacionales¹

M^a Ángeles García Asensio, Universitat de Barcelona

Fernando Polanco Martínez, Universitat de Barcelona

Abstract:

En los últimos años se ha observado un auge creciente en la elaboración de memorias de sostenibilidad en el ámbito empresarial, así como un reconocimiento por parte de las organizaciones (y de las partes interesadas) de la necesidad de un aseguramiento externo que certifique la credibilidad de las memorias. Este marco ha determinado la elaboración de documentos especializados con vocación de estándares, producidos con la finalidad de pautar la elaboración de los informes de sostenibilidad, entre los que se cuentan la *Guía* de Global Reporting Initiative y la *Norma AA1000* de AccountAbility.

Para alzarse como estándares, las instituciones que amparan la *Guía* y la *Norma AA100*, GRI y AccountAbility, deben persuadir a las organizaciones informantes, a los grupos de interés y a los expertos en aseguramiento, de la eficacia de estos documentos. Para ello, los documentos se construyen según el patrón de un discurso persuasivo de autolegitimación.

El objetivo de este trabajo es, pues, mostrar la relevancia persuasiva de estos documentos, organizados para constituir una (macro)secuencia argumentativa orientada a legitimar la necesidad de la *Guía* y de la *Norma*, así como determinar las estrategias argumentativas de autolegitimación empleadas y evaluar su eficacia persuasiva.

Palabras clave: Análisis del discurso, discurso de las organizaciones, familia de géneros, argumentación

1. La responsabilidad social de las empresas

En los últimos años se ha observado un interés creciente por el concepto de *responsabilidad social* en el ámbito empresarial, concepto de resonancia "moral" que implica la adquisición por

¹ Este trabajo se enmarca en el Proyecto *Análisis lingüístico y pragmático de la recomendación experta en documentos de ámbitos profesionales* (Referencia: FFI2008-00823), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación y por fondos FEDER.

parte de las corporaciones de compromisos éticos y sociales que van más allá de los resultados meramente económicos y del cumplimiento de la legislación vigente.

El concepto de *responsabilidad social* se ampara en la concepción de las empresas como organizaciones creadas con fines sociales, además de económicos², que deben responder a criterios éticos de comportamiento. La actividad empresarial genera una serie de expectativas en los grupos de interés internos implicados directamente en la gestión empresarial, pero también —y aquí es donde cobra todo su sentido el concepto de *responsabilidad*—, en la sociedad, en tanto que grupo de interés externo, con capacidad de valoración y de sanción, que puede verse afectada por la acción empresarial (las decisiones empresariales siempre tienen consecuencias públicas (García-Marzá 2007, p. 196)). Estas expectativas no se reducen solo a la obtención de beneficios, incluso cuando tales beneficios se traducen en mejoras laborales, sino que incluyen intereses diversos como la calidad de la gestión y/o del producto para los clientes o el desarrollo sostenible, entre otros. La aceptación social de una empresa depende, en definitiva, del cumplimiento de estas expectativas, de modo que la *responsabilidad social* de la empresa pasa a entenderse como una especie de *contrato moral* (García-Marzá 2004)³ que obliga a la empresa a tener en cuenta las consecuencias de sus acciones y decisiones, esto es, a asumir su responsabilidad por todos aquellos actos y decisiones que afectan a sus diferentes grupos de interés.

Este nuevo contexto relacional entre las organizaciones y los grupos de interés implicados ha motivado que las empresas, además de responder a las expectativas antes mencionadas, se vean forzadas socialmente a rendir “cuentas” de sus prácticas y formas de gestionarse, y a ser cada vez más transparentes en la información que ofrecen a la sociedad en relación con sus acciones⁴.

2. La elaboración de informes de sostenibilidad y su aseguramiento

²² “La empresa no es una actividad privada, pues exige la implicación, cooperación y respaldo de diversos grupos de interés” (García-Marzá 2007, p. 196).

³ Como explica García Marzá (2007, p.190), por un lado, se encuentra la empresa como organización en la que confluyen intereses diversos, no siempre coincidentes, y cuya actividad social cooperativa requiere una serie de recursos materiales, técnicos y humanos para su funcionamiento. Por otro lado, se encuentra la sociedad, que espera de la empresa una serie de bienes que son los que, en definitiva justificarán el uso de los recursos y la distribución asimétrica de cargas y beneficios que caracteriza a cualquier tipo de estructura empresarial. Los bienes “generados” por la empresa y demandados por la sociedad no se reducen solo al beneficio económico, sino que incluyen también, entre otros, el respeto de los derechos y condiciones laborales y del medio ambiente.

⁴ Como apuntan Cuesta y Valor, el aumento del número de empresas que comienzan a asumir su responsabilidad social responde al reconocimiento de que en la economía actual de mercado, “la legitimidad para poder operar ha de venir concedida por todos aquellos agentes o grupos de interés con los que se relaciona la organización (*stakeholders*)” (2003, p. 8)

Esta necesidad de transparencia se ha traducido en un auge creciente en la elaboración de memorias –o informes– de sostenibilidad en el ámbito empresarial, así como en un reconocimiento por parte de todos los grupos de interés de la conveniencia de un aseguramiento externo e independiente que certifique la credibilidad de las memorias. Este contexto ha determinado la necesidad de establecer un marco de trabajo común que permita pautar tanto la elaboración de estos informes como su posterior verificación. Tal es el caso de la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*, creada por *Global Reporting Initiative* (GRI); y de la *Norma sobre Aseguramiento AA1000*, elaborada por *AccountAbility*.

Ambos documentos han sido concebidos para incidir en la elaboración de las memorias de sostenibilidad, aunque se centran en aspectos distintos de su proceso de elaboración. Por un lado, la *Guía* de GRI indica cómo deben elaborarse las memorias para **garantizar** la calidad de la información divulgada y, por tanto, la credibilidad de la memoria (ofrece indicaciones sobre cómo debe ser la estructura de las memorias y sobre los contenidos que deben figurar en ellas). Por su parte, la *Norma AA1000* no trata directamente sobre aspectos de contenido y forma de las memorias de sostenibilidad, sino que establece principios a partir de los que evaluar los diferentes aspectos que pueden o deben figurar en la memoria; es decir, se centra en cómo analizar la información que suministran las memorias, para poder **certificar** su calidad y, por tanto, su credibilidad.

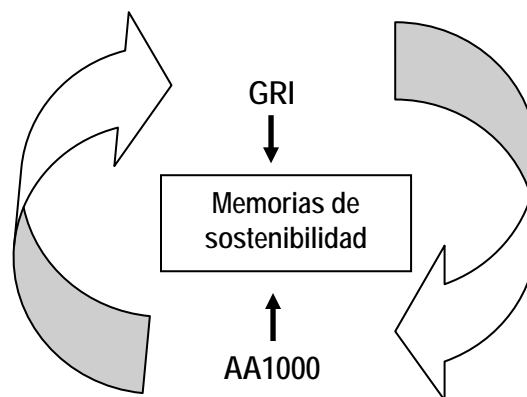
2. El informe de sostenibilidad, la *Guía* y la *Norma AA1000* como *sistema de géneros*

La *Guía* de GRI y la *Norma AA1000* constituyen dos géneros especializados⁵ surgidos de la necesidad de elaborar y acreditar las memorias de sostenibilidad. En este sentido, existe una interrelación entre la memoria y la elaboración de documentos como la *Guía* y la *Norma*, en tanto que el auge en la elaboración de memorias, como hemos apuntado antes, motiva la necesidad de elaborar pautas para su elaboración y posterior acreditación. Esta relación mutua entre los

⁵ Constituyen géneros textuales distintos en su estructura formal y, principalmente, en su propósito comunicativo. Mientras que la *Guía* está más próxima al texto instruccional, en tanto que documento orientado a proveer de pautas para la elaboración de memorias RSC (esto es, focaliza en la ejecución del proceso de elaboración, en el qué de la información), la *Norma AA1000* persigue un propósito funcional orientado, más bien, al proceso de difusión de la información (es decir, incide principalmente en el desarrollo de informes accesibles y objetivos, es una norma de procedimiento para garantizar la credibilidad y transparencia de la información) y está más próximo, por tanto, al prototipo de reglamento (A. López y P. Gras, en prensa). Esta diferenciación funcional apunta a la idea de *colonia de géneros* (Bhatia, 2004, p.57), concepto con el que se alude a un grupo de géneros que presentan semejanzas considerables como el propósito comunicativo general y la estructura global (informe, géneros promocionales)

tres documentos conforma un *sistema de géneros*⁶ (*genre system*, Bazerman, 1994), es decir, un conjunto de géneros independientes pero interconectados que se suceden de manera secuencial en el desempeño de una misma macro-función, en este caso, la rendición de cuentas, evaluación y divulgación de aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial.

Esta interrelación queda reflejada también en los documentos analizados, en los que aparecen alusiones explícitas o implícitas a estándares existentes. Así, por ejemplo, la *Norma AA1000* explicita que está diseñada teniendo en cuenta estándares como los establecidos por la GRI, con los que es compatible; por su parte, la GRI recomienda “recorrir a la verificación externa” de la memoria de sostenibilidad para certificar la integridad y la credibilidad generales de la memoria (2002-2006, p. 42), lo que deja un camino abierto a la publicación de una norma como la *AA1000*. Ambos documentos, como muestra el siguiente gráfico, se complementan.



3. Las normas y su justificación

Aunque ambos documentos nacen con la vocación de convertirse en estándares para la elaboración y posterior acreditación de las memorias de sostenibilidad, su aparición no les presupone, en principio, un reconocimiento inmediato como estándares ni asegura tampoco su incidencia posterior en el proceso de la elaboración de memorias. Tanto la *Guía de GRI* como la *Norma AA1000 de AccountAbility* compiten con otros documentos con los que comparten idénticas o similares dimensiones constitutivas⁷. De ahí que ambas instituciones deban persuadir

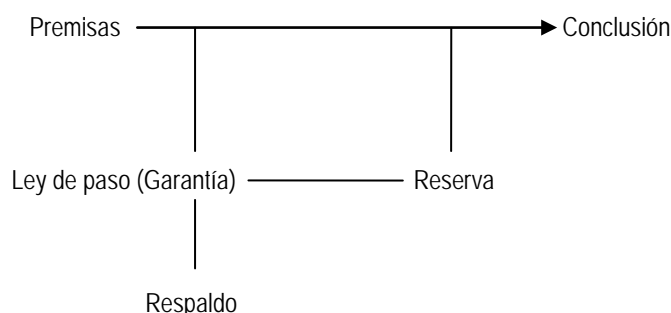
⁶ Un ejemplo de *sistema de géneros* es el que constituyen el anuncio de trabajo, el CV, la carta de recomendación y la notificación de aceptación o de rechazo de la empresa al trabajador, en la medida en que todos estos géneros desempeñan una macro-función: la contratación laboral.

⁷ Los textos son objetos complejos que se caracterizan por la propiedad de la textualidad, de naturaleza prototípica (Sandig, 2000:99). Esta consiste en un conjunto de rasgos que atañen a los distintos niveles o dimensiones constitutivas de los textos: la funcionalidad, la situacionalidad, la tematicidad y la forma lingüística (Heinemann y Heinemann, 2002, *apud*. Ciapuscio, 2005).

a las organizaciones informantes, a las partes interesadas relacionadas con dichas organizaciones y a los expertos en aseguramiento de la excelencia de estos documentos, sea de la *Guía* o de la *AA 1000*, y de su eficacia para la elaboración y la evaluación de las memorias de sostenibilidad (con el fin de que las organizaciones recurran a ellos).

Con este claro propósito de persuasión, el prólogo de estos documentos⁸ constituye fundamentalmente una (macro)secuencia argumentativa⁹ orientada a persuadir de la necesidad de recurrir a ellos. En realidad, la secuencia argumentativa desborda los límites del prólogo y se completa con secuencias de argumentos ubicados en diferentes apartados o capítulos de la *Guía* o de la *Norma*. De este modo, tanto la *Guía* como la *Norma* conforman una macroargumentación que justifica su propia existencia (como género) y la necesidad de su uso: constituyen, en suma, discursos persuasivos de **autolegitimación**.

Esta macroargumentación se construye, en los dos documentos, siguiendo un esquema matriz que puede representarse del siguiente modo:



⁸ En el caso de AA1000, no existe un prólogo como tal, pero el primer apartado (*Cerrando la brecha de la credibilidad*) se fundamenta en el establecimiento de las premisas, el argumento principal y la conclusión que se quiere establecer: la necesidad de un aseguramiento externo basado en una norma consensuada para certificar la credibilidad de los informes de sostenibilidad. No obstante, todo el documento es una justificación (un refuerzo) de la tesis/conclusión que se establece en este primer apartado.

⁹ El concepto de *secuencia* parte de la lingüística del texto y ha sido desarrollado posteriormente por el del lingüista francés J. M. Adam (1992) como reacción a la teoría de las tipologías textuales, considerada demasiado general para la descripción textual. Adam pone en entredicho la noción de *tipo de texto* al considerar que no existen textos tipológicamente puros, sino textos que se caracterizan por su complejidad en la forma de composición y su heterogeneidad tipológica. En este sentido, no puede hablarse, por ejemplo, de textos "puramente" argumentativos, dado que como unidad comunicativa presentarán, con toda probabilidad, fragmentos expositivos y/o descriptivos orientados a reforzar la tesis o conclusión. Adam propone, en contraposición, el concepto de **secuencia textual** (distingue cinco secuencias textuales prototípicas: narrativa, descriptiva, argumentativa, explicativa y dialogal) y define el texto como "una estructura jerárquica compleja que comprende *n* secuencias -elípticas o completas- del mismo tipo o de tipos diferentes" (1992, 21). La secuencia representa un modo de segmentación que permite articular la complejidad textual. La adscripción de un texto a los tipos establecidos dependerá de la secuencia dominante, esto es, aquella que se manifiesta con una presencia mayor en el conjunto del texto; así, un texto será de tipo argumentativo si las secuencias dominantes son argumentativas, aunque contenga secuencias de otros tipos.

Este esquema argumentativo se basa en el modelo argumentativo de Toulmin (Toulmin, 1958; Toulmin, Rieke y Janik, 1984). Este modelo se relaciona con las reglas de una argumentación en pasos que pueden ser precisados en cualquier tipo de disciplina o espacio abierto a la disertación, al debate (Rodríguez Bello, 2004, 5).

Según Toulmin, un “argumento” es una estructura compleja de datos que involucra un movimiento que parte de una **premisa** o **evidencia** y llega al establecimiento de una **conclusión** (la tesis que se defiende). El movimiento de la **evidencia** a la **conclusión** prueba que la línea argumental se ha realizado con efectividad. Para realizar el paso de los datos disponibles (las premisas) al establecimiento de una determinada conclusión es necesaria una **garantía** o **ley de paso** que permita la conexión entre ambos puntos. Para Toulmin, Rieke y Janik (1984:47), la diferencia entre *evidencia* y *garantía* es funcional. La conclusión no se deriva de una garantía, sino de una evidencia (los datos disponibles), de modo que la garantía no actúa como una premisa implícita, sino más bien como un supuesto implícito que permite asegurar la relación entre los datos disponibles y la conclusión que se extrae de ellos. Este supuesto puede consistir en una regla de experiencia, en una norma o principio jurídico, en una ley natural, etc., que funciona a modo de regla de inferencia que permite establecer una determinada conclusión a partir de ciertos datos (premisas). La función de la garantía es, pues, autorizar el paso de una evidencia a una conclusión.

Los otros dos pasos del modelo son el **respaldo** y la **reserva**. El **respaldo** está constituido por el conjunto de datos que apoya la garantía o ley de paso y que permiten sostener la tesis y garantizar que la ley de paso permite efectivamente inferir una conclusión de las premisas disponibles, así como la pertinencia y/o veracidad de estas. La **reserva**, por su parte, representa las dudas potenciales sobre la validez de la tesis-conclusión, esto es, las posibles objeciones que pueden plantearse a la conclusión. Dado que pueden existir argumentos que bloqueen el paso de la evidencia a la aserción, la reserva constituye un elemento clave para fortalecer la propia argumentación, en tanto que se prevén posibles contraargumentos (es decir, limitaciones de la argumentación)¹⁰ y pueden aportarse datos más sólidos que refuercen la conclusión. La reserva puede preanunciarse en la formulación de la tesis o explicitarse en la conclusión

¹⁰ La reserva constituye también una estrategia de auto cortesía (o *self-politeness*, Chen 2001, p. 88) que permite limitar la extensión, validez o aplicación de una afirmación y salvaguardar la propia imagen (Montolío, 2007). Esta estrategia es especialmente relevante en géneros como el informe de consultoría (Montolío, 2007) o el informe jurídico (López Samaniego, en prensa), en los que se requiere de un experto una orientación sobre una acción futura que puede comprometer su credibilidad. Con la reserva, el experto protege su imagen ante una posible eventualidad.

mediante la inserción de un *calificador modal*, esto es, mediante operadores modales como *posiblemente, probablemente, sin duda, por supuesto*, etc., que expresan el grado de certeza que se confiere a la conclusión.

3.1. Superestructura¹¹ argumentativa de la Guía de la GRI

El esquema argumentativo de la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad* parte de dos premisas fundamentadas en el contexto esbozado al principio de este trabajo: la preocupación creciente por el desarrollo sostenible ha motivado la evolución de la responsabilidad social de las empresas, que se traduce en la concepción de un nuevo tipo de informe corporativo: la **Memoria de Sostenibilidad**.

Premisa 1. La transparencia del impacto económico, ambiental y social de las organizaciones es un componente fundamental en toda interacción con los grupos de interés de las organizaciones informantes, en las decisiones de inversión y en la relación con los mercados.

Premisa 2. Redactar una memoria de sostenibilidad permite esta transparencia, además de tener otras utilidades.

A partir de estas premisas puede concluirse que para asegurar la transparencia de los informes sería necesario un modelo universal que estableciera pautas consensuadas para su elaboración, como el que ofrece la *Guía de GRI*.

CONCLUSIÓN: La *Global Reporting Initiative* (GRI) satisface esta necesidad social [a través de su guía] porque su misión es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación.

¹¹ La **superestructura** de un texto es la estructura formal en que se organiza el contenido de un texto (Van Dijk 1978, 1980). Representa un esquema básico, característico de un género discursivo, reconocible por su forma habitual —esto es, convencional— de estructurar la información. La superestructura clasifica un texto dentro de un **tipo** textual (la clasificación comúnmente aceptada en Lingüística del Texto distingue entre narración, descripción, argumentación, explicación y diálogo).

El paso de las premisas a la conclusión se apoya en la aplicación de una idea general que se presupone compartida¹² y que actúa como *Garantía* o *Ley de paso* de las premisas a la conclusión.

GARANTÍA: Un marco de trabajo común, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes, permitiría la elaboración de informes claros y transparentes sobre una base previa consensuada (de hecho, la Guía plantea esta garantía como “*un imperativo*”).

La *garantía* se apoya, a su vez, en ocho argumentos (**respaldo**) que refuerzan el argumento principal de la macrosecuencia argumentativa y están orientados a garantizar tanto la fiabilidad de la guía, como la credibilidad de la organización que la promueve:

Argumento 1. La trayectoria histórica de la GRI

La *GRI* explicita en su *Guía* que fue fundada en 1997, lo que le confiere antigüedad y, por tanto, y por inferencia, estabilidad y credibilidad en tanto que institución: esta antigüedad, según se especifica en el documento, le ha permitido acumular experiencia práctica. Esta experiencia apoya el proceso persuasivo orientado a conseguir la credibilidad de las indicaciones que se recogen en la Guía.

Argumento 2. El alcance de la guía

La guía ha sido diseñada con objeto de ser útil para “todas” [este “todas” a veces queda matizado como “una amplia gama”] las organizaciones (privadas, públicas o sin ánimo de lucro), con independencia de su tamaño, sector o localización. Este argumento garantiza a todas las organizaciones un marco común en el que ampararse para elaborar sus memorias de sostenibilidad.

Argumento 3. El método de trabajo con el que la GRI ha elaborado la guía

Este tercer argumento se sustenta en dos subargumentos relacionados. Por un lado, el método se fundamenta en un enfoque participativo en el que concurren múltiples agentes y grupos de interés. Así, en la dinámica discursiva de la *Guía* se explicita que se ha recurrido a una amplia

¹² De hecho, esta idea, que puede considerarse como un tópico de carácter general y compartido, queda recogida en la comunicación oficial de la Comisión Europea sobre la responsabilidad social de las empresas (Libro Verde COM (2001), 366 final). En este documento, se apunta la necesidad de un “acuerdo general sobre el tipo de información que debe facilitarse, el formato de presentación y la fiabilidad del procedimiento de evaluación y auditoría” de los informes de sostenibilidad, para que estos sean útiles. (p. 18)

red de expertos, a través de consultas, para la búsqueda de consenso en la elaboración de las indicaciones. En el epílogo, se ofrece una lista de los expertos consultados y de las instituciones que respaldan la Guía, lo cual dota a este tercer argumento de una gran fuerza persuasiva. La lista de expertos es larguísima, y se especifica el nombre completo del experto y su cargo, lo que constituye una eficaz estrategia persuasiva, ya que la identificación de los expertos es garante de la credibilidad del documento; entre las organizaciones que respaldan la Guía se mencionan instituciones gubernamentales y no gubernamentales de reconocido prestigio e influencia (*United Kingdom Departement for Environment, Food and Rural Affairs, the Netherlands Ministry of Foreign Affairs, etc.*). De hecho, en la *Guía* se reconoce que *este enfoque participativo "ha dotado al marco de elaboración de memorias de sostenibilidad de una amplia credibilidad entre los distintos grupos de interés"* (*Guía 2002-2006: 4*). El efecto logrado es que la organización que opte por seguir las indicaciones de la *Guía* en la elaboración de su memoria de sostenibilidad se está adhiriendo a una guía aceptada y elaborada por expertos y organizaciones de reconocida influencia internacional.

Por otro lado, también se explicita que la *Guía* es continuamente reelaborada a partir de las consultas periódicas a expertos. Si bien es cierto que este argumento puede considerarse, a priori, como una reserva: la versión de la guía que la organización tiene en sus manos no es nunca la versión definitiva; lo cierto es que la continua actualización de contenidos que la revisión de la guía garantiza responde a la creencia de que todo material debe ser renovado en un mundo empresarial cambiante, para acomodarse a las nuevas circunstancias y asegurar su fiabilidad. Este compromiso ético de la GRI de conseguir un documento cada vez más eficaz sometándolo a revisión continua se erige, entonces, como argumento de gran fuerza argumentativa, y confiere, una vez más, credibilidad a la institución y acredita a la Guía como documento fiable, válido y actualizado para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Argumento 4. La calidad de los contenidos de la guía, que garantiza, a su vez, la calidad de la información que la organización incluirá en su memoria

La guía presenta los Principios que establece para la elaboración de informes de sostenibilidad como Principios que tienen como finalidad garantizar la calidad de la información divulgada, además de la definición de contenidos. Las organizaciones ven así explicitadas sus expectativas de calidad, y la explicitación de estas expectativas es una nueva garantía orientada a conferir credibilidad a la Guía.

Garantía 5. La justificación de las instrucciones que se recogen en la guía

Del mismo modo, las expectativas de las organizaciones de recurrir a una guía que les indique cómo llegar a exponer la información en las memorias de forma eficaz, transparente y creíble – además de con calidad (argumento 4)– están también explicitadas. Estas expectativas constituyen, de hecho, la justificación de las instrucciones que se recogen en la Guía; o, lo que es lo mismo, las instrucciones detalladas en la Guía se ofrecen continuamente justificadas con arreglo a las expectativas de transparencia, claridad y credibilidad que las organizaciones proyectan en la elaboración de sus memorias. Así, por ejemplo, puede leerse una justificación a la instrucción de que todos los grupos de interés deben participar en la elaboración de la memoria de sostenibilidad de una organización:

"Si los grupos de interés no participan en la elaboración de la memoria ni se identifican con ella, es menos probable que las memorias se adecuen a sus necesidades, lo que a su vez provocará que sean menos creíbles para todos los grupos de interés. Por el contrario, una participación sistemática de éstos aumentará su receptividad y la utilidad de la memoria. Si este procedimiento se ejecuta adecuadamente, probablemente genere un proceso de aprendizaje continuo dentro y fuera de la organización y refuerce la confianza entre la organización informante y sus grupos de interés. De esta forma, esta confianza fortalecerá la credibilidad de la memoria" (GRI 2002-2006, p. 13)

La explicitación de las expectativas de las organizaciones destinatarias de la guía constituye también un argumento que respalda la ley de paso (la necesidad de una norma consensuada) y confiere fuerza al argumento principal: la GRI muestra su conocimiento de las expectativas de las organizaciones en la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Argumento 6. El apoyo de la GRI a las organizaciones en el proceso de elaboración de la memoria

Es también garantía de credibilidad de *GRI* que esta institución ofrezca apoyo a las organizaciones en el proceso de elaboración de las memorias: ofrece una página web a través de la que pueden consultarse dudas, ampliar información, solicitar la opinión de un verificador, etc.

Argumento 7. El seguimiento de la GRI de las memorias ya realizadas

También se solicita a las organizaciones que comuniquen a *GRI* su opción por seguir las indicaciones que ofrece esta institución para la elaboración de sus memorias: se consigue así el efecto de la pertenencia de un grupo de organizaciones amparadas por una institución de prestigio, la *GRI*, en la elaboración de sus memorias de sostenibilidad.

Argumento 8. La fiabilidad de la traducción de la Guía de la GRI al castellano

La traducción de la *Guía* del inglés originario al castellano ha sido realizada por un equipo de traductores y profesionales. Así se explicita en la guía, que ofrece, además, el nombre y el apellido del responsable del equipo de traductores. Dos organizaciones de reconocido prestigio han coordinado o liderado el trabajo de traducción. La traducción ha sido sometida a revisores externos, cuyos nombres y cargo también se explicita. La identificación tan exhaustiva del equipo humano de traductores confiere también credibilidad al documento.

Con todo, tal como prevé el modelo de Toulmin que estamos manejando, la *Guía* plantea una *reserva* a la garantía que permite sostener el argumento principal, a saber, que constituye un marco fiable para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación.

Reserva:

El documento formula la reserva en forma de desiderata, en la que se explicita la intención de constituir un estándar de uso general: "*Se espera que el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad sirva como marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social*" (*GRI 2002-2006*, p. 5; el subrayado es nuestro y marca los cualificadores modales que limitan la fuerza de la aserción).

El uso de los cualificadores modales (los verbos 'esperar' y 'servir' en forma subjuntiva) aluden a una limitación más genérica, externa al propio documento, que afecta en principio a cualquier iniciativa que pretenda un alcance "global". Como se reconoce en el *Libro Verde* de la Comisión Europea (*Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*), la elaboración de un marco común de trabajo se ve dificultada por la complejidad que reviste el establecimiento de normas "aplicables en cualquier medio cultural y país" y por las controversias suscitadas por esta cuestión (*Libro Verde COM (2001)*, 366 final, p. 19). En efecto, quizás una de las cuestiones más problemáticas en la creación de estándares no sea solo la falta de criterios subjetivos para definir en qué consiste la responsabilidad social, sino la presunción de que (i)

todos los agentes implicados o afectados en la gestión empresarial comparten, o deban hacerlo, los mismos criterios éticos y que (ii) es posible delimitar el cumplimiento de las obligaciones “morales” de una organización (García-Marzá, 2007)¹³.

3.2. Superestructura argumentativa de la *Norma AA1000*

Igual que en el caso anterior, el proceso argumentativo que utiliza la *Norma AA1000* para justificarse como estándar también parte de premisas fundamentadas en el mismo contexto socio-empresarial. No obstante, los datos de partida que sustentan el documento de *AccountAbility* no coinciden plenamente con las premisas que sustentaban la argumentación de la *GRI*, porque los objetivos de la *Norma* son distintos (aunque complementarios) de los de la *Guía*:

Premisa 1. El aumento de informes públicos de sostenibilidad, especialmente en el ámbito empresarial, ha suscitado la necesidad de crear estándares que eleven la calidad de los informes, permitan su intercomparabilidad y los rentabilicen como herramientas para relacionar resultados financieros y no financieros.

Premisa 2. A pesar de la creación de normas para redactar informes (como la de *GRI* y otras similares), el impacto real de esta iniciativa es bajo.

Razón: la declaración de la responsabilidad que asumen las organizaciones en relación con la sociedad y el medioambiente **ofrece una credibilidad baja**.

Evidencia: las partes interesadas y las gerencias involucradas no utilizan la información de los informes de sostenibilidad para elaborar juicios y plantear acciones.

Premisa 3. La efectividad de los informes de sostenibilidad depende fundamentalmente de su credibilidad.

Premisa 4. Han surgido diversos enfoques de aseguramiento, unos más accesibles que otros, que ofrecen diversas maneras de evaluar la credibilidad de los informes. Sin

¹³ Para una visión crítica del concepto de responsabilidad social y del alcance real de su aplicación en el ámbito empresarial, véase, por ejemplo, Friedman (1990). En García-Marzá (2007) se ofrece una revisión de la crítica de Friedman y una defensa de las ventajas de la aplicación de la responsabilidad social en la gestión empresarial.

embargo, pocos han proporcionado a las partes interesadas un enfoque global relevante para sus intereses.

Las premisas anteriores conducen, igual que en el caso anterior, a una *Conclusión* que se apoya en una *garantía o ley de paso*:

CONCLUSIÓN: La *Norma AA1000* cubre la necesidad —y el vacío— de un aseguramiento independiente integral en tanto que estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias.

GARANTÍA 1: Un aseguramiento externo sólido y fiable aumenta la credibilidad y la efectividad de los informes sobre las actividades que se declaran¹⁴.

GARANTÍA 2: Un aseguramiento externo sólido y fiable depende de una norma de aseguramiento profesional consensuada y objetiva que (i) cubra todos los aspectos relacionados con el informe público de sostenibilidad y los resultados de una organización, y que (ii) sea, asimismo, capaz de dotar de credibilidad a dichos informes.

Las garantías anteriores se apoyan, fundamentalmente, en 3 argumentos que refuerzan, asimismo, el argumento principal:

Argumento 1: La credibilidad de AccountAbility asegura la credibilidad de sus iniciativas, en concreto la *Norma AA1000*.

En el prólogo que abre el documento de la *Norma AA1000*, AccountAbility destaca la promoción del desarrollo sostenible como uno de sus principales objetivos y se presenta a sí mismo como un **instituto profesional líder en el ámbito internacional**, que (i) provee de instrumentos y

¹⁴ Esta garantía constituye un tópico compartido en el ámbito de la RSE, tal como se desprende de la recomendación implícita de un aseguramiento externo de los informes de sostenibilidad que figura en el *Libro Verde de la Comisión Europea* sobre responsabilidad social de las empresas:

“La comprobación por terceros independientes de la información publicada en los informes de responsabilidad social es también necesaria para no dar la impresión de que los informes son meros ejercicios de relaciones públicas sin contenido real. De hecho, ya empieza a haber empresas que ofrecen dichos servicios, que deberían prestarse con arreglo a normas acordadas. La participación de distintos interlocutores, incluidos sindicatos y ONG, podría aumentar la calidad de dicha verificación.” (Libro Verde, COM (2001), 366, julio de 2001, p. 16)

estándares efectivos para el aseguramiento y la responsabilidad empresarial; (ii) ofrece desarrollo y certificación profesionales; y (iii) realiza investigaciones de primera línea:

“AccountAbility ha adoptado un modelo innovador de gobernabilidad que, al incluir a las diferentes partes interesadas, permite la participación directa de miembros individuales y corporativos del mundo empresarial, o de organizaciones de la sociedad civil y del sector público de diferentes países en todos los continentes” (la negrita es nuestra).

Argumento 2: La norma AA1000 es un modelo (estándar) innovador e integral de gobernabilidad, consistente/compatible con el GRI y otros estándares relacionados, que:

- (a) tiene en cuenta las necesidades, preocupaciones e intereses de las diferentes partes interesadas en el desempeño de la organización informante;
- (b) se ha diseñado especialmente para pautar/guiar el trabajo del experto en aseguramiento, aunque también es útil para complementar el trabajo del especialista que redacta el informe de sostenibilidad.

La *Norma AA1000* se presenta, en definitiva, como una guía innovadora, útil, implementable y consensuada en cierto modo (o, al menos, fácilmente consensuable). Establece, además —y este es quizá uno de sus argumentos más potentes—, principios de procedimiento para la evaluación del informe de sostenibilidad y la elaboración del informe de aseguramiento.

Argumento 3: La Norma AA1000 permite un aseguramiento experto, objetivo y fiable que otorga credibilidad al informe de sostenibilidad.

Tal como se deduce de las premisas, la efectividad de los informes de sostenibilidad depende fundamentalmente de su credibilidad (**la credibilidad es un prerequisite para dotar de efectividad a los informes**). Y esta credibilidad depende, en buena medida, de un aseguramiento externo sólido, tal como parecen reconocer las organizaciones informantes y las partes interesadas (véase nota 9) (**el aseguramiento externo es un prerequisite para conferir credibilidad a los informes de sostenibilidad**). Asimismo, para poder realizar un aseguramiento externo sólido (esto es, que resulte creíble y objetivo) es imprescindible que exista alguna norma de aseguramiento profesional aceptada mayoritariamente. Sin embargo,

hasta la fecha, son pocos los enfoques de aseguramiento que han provisto de una perspectiva adecuada (**una norma de aseguramiento consensuada es un prerrequisito para realizar un aseguramiento externo sólido**). La *Norma AA1000* es la primera iniciativa que ofrece un estándar sin derechos de propiedad y de libre acceso que (i) cubre completamente los aspectos relacionados con el informe público de la sostenibilidad y los resultados de una organización y (ii) proporciona una serie de principios (tres de procedimiento y uno ético) que garantizan un aseguramiento objetivo y fiable (**la Norma AA1000 confiere credibilidad a los informes de sostenibilidad**).

Igual que ocurría con la *Guía de GRI*, la tesis-conclusión a que conduce la macroargumentación implícita en la *Norma AA1000* encierra, también, una reserva, si bien en este caso se trata de una posible limitación de doble alcance.

Reserva 1:

Por un lado, en el documento se explicita que La *Norma AA1000* no se establece como una versión definitiva, sino implementable, que se irá enriqueciendo “con las interpretaciones que se obtengan de la práctica y con otras experiencias relevantes que mejoren la credibilidad de los nuevos enfoques de responsabilidad organizacional” (§ 1. *Cerrando la brecha de la credibilidad*, p. 4).

Si bien es cierto que esta declaración podría interpretarse como un (contra)argumento capaz de bloquear el paso de las premisas a la conclusión (la inferencia podría parafrasearse como “Si no es un documento definitivo, las normas que estable pierden fiabilidad y, en consecuencia, el aseguramiento que se realice bajo su dirección”), también atestigua el compromiso de la organización (*AccountAbility*) con el principio ético que (pro)mueve la iniciativa del AA1000: conseguir un método cada vez más afinado para un aseguramiento “creíble” (una acreditación fiable de la credibilidad) de los informes de sostenibilidad que aumente su efectividad real. En este sentido, la reserva afianza (directamente) la credibilidad de la organización y, al mismo tiempo, refuerza (indirectamente) a la norma como herramienta (implementable) válida para la elaboración y acreditación de informes de sostenibilidad.

Reserva 2:

Por otro lado, en el documento se “advierte” de que el grado de aseguramiento depende, en última instancia, de variables contextuales ajenas a la aplicación integral de los

principios establecidos por la *Norma*, entre otras, que haya disponibilidad de la información suministrada por la organización, que la organización informante asigne recursos para el aseguramiento, que existan posibles restricciones legales o comerciales, etc. (§4.1. *Aplicación de los principios y grados de aseguramiento*, p. 14)

En este caso, sin embargo, las limitaciones atañen a cuestiones externas a la aplicación de lo establecido en la *Norma* y actúan, de hecho, como salvaguarda de esta. En cualquier caso, el documento de *AccountAbility* está sujeto también a la misma limitación de carácter genérico que afectaba a la Guía de GRI: la dificultad de elaborar normas de aplicación general consensuales y no controvertidas (ver nota 12).

4. Conclusión

Como apuntábamos al principio de este trabajo, la preocupación creciente en todos los ámbitos de la sociedad por aspectos sociales y medioambientales, esto es, por el desarrollo sostenible, y la consecuente evolución de la responsabilidad social de las empresas, han incidido en la necesidad de fomentar y desarrollar un nuevo tipo de informe corporativo, la **Memoria de Sostenibilidad**. Al hilo de estos informes, y como consecuencia de ello, han surgido también iniciativas orientadas a crear un marco de trabajo común para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (por ejemplo, la *Guía de GRI*) y un método fiable para la verificación externa de la transparencia y la credibilidad de estos informes (como la *Norma AA1000* de *AccountAbility*). En el caso que nos ocupa, tanto la *Guía* como la *Norma AA1000* surgen con la vocación de convertirse en estándares. No obstante, para conseguir este propósito, las instituciones que fomentan la iniciativa deben persuadir de la excelencia potencial de los documentos que promueven, esto es, de su eficacia para la elaboración y la evaluación de las memorias de sostenibilidad.

El análisis realizado manifiesta la relevancia persuasiva del prólogo de la *Guía de GRI* y del primer capítulo de la *Norma AA1000*, organizados para constituir por sí mismos una (macro)secuencia argumentativa orientada a justificar la necesidad de estos documentos. Con todo, como hemos tratado de mostrar, las estrategias argumentativas desbordan sus límites y se completan con secuencias de argumentos ubicados en diferentes apartados o capítulos de la Guía o de la Norma. Ambos documentos presentan un propósito comunicativo afín que los sitúa, con distinto grado de prototipicidad, en la órbita de los géneros directivos: proveen de pautas y principios de actuación para la elaboración y verificación externa (aseguramiento) de la Memoria

de sostenibilidad. En este sentido, tanto la memoria como la *Guía* y la Norma conforman un sistema de géneros (el sistema de géneros de la RSC). No obstante, puede decirse que, además de textos funcionalmente instructivos, constituyen también, desde otra perspectiva de análisis, una macroargumentación orientada a su autolegitimación como estándares.

Bibliografía

AccountAbility (2006) Norma sobre aseguramiento AA1000

[<http://www.accountability21.net/uploadedFiles/Resources/AA1000%20traduccion%20marzo%202006.pdf>, consultado el 17/04/09]

Bazerman, C. (1994) "Systems of genres and the enactment of social intentions". En A. Freedman y P. Medway (eds.): *Genre and the new rhetoric*. London - Bristol: Taylor & Francis, pp. 79-101.

Bhatia, V. (1993) *Analysing genres: Language use in professional settings*. London: Longman.

Bhatia, V. K. (2004) *Worlds of written discourse. A genre-based view*. London-New York: Continuum International Publishing Group.

Bhatia, V. K. (2007) "Towards critical genre analysis". En V. K. Bhatia, J. Flowerdew y R. H. Jones (eds.): *Advances in discourse studies*. London: Routledge, pp. 166-177.

Ciapuscio, G. E. (1999) "Clases de textos y terminologías: la variación vertical del término en sus contextos de uso". En *Actas de las I Jornadas Terminología y Mercosur: Recursos léxicos para la terminología*.

Ciapuscio, G. E. (2000) "Hacia una tipología de discurso especializado". *Discurso y Sociedad*, 2/2, pp. 39-73.

Ciapuscio, G. E. (2005) "La noción de *género* en la Lingüística Sistémico Funcional y en la Lingüística Textual". En *Revista Signos*, 38/57, pp. 31-58

[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-09342005000100003&script=sci_arttext, consultado el 20/11/09]

Cuesta González, M y C. Valor Martínez (2003) "Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España". *Boletín Económico del ICE*, nº 2755 [<http://www.cecod.net/rsc.pdf>, consultado el 20/10/09]

García-Marzá, D. (2004) *Ética empresarial: del diálogo a la confianza*. Madrid: Trotta.

García-Marzá, D. (2007) "Responsabilidad social de la empresa: una aproximación desde la ética profesional". *Veritas*, II, 17, pp. 183-204.

Global Reporting Initiative (2002-2006) Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión G3 [http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F10BDE4BFA6608/2729/G3_SP_RG_Final_with_cover.pdf, consultado el 17/04/09]

López Samaniego, A. (2004) El concepto de "reserva argumentativa" en la tradición retórica. Barcelona: Universitat de Barcelona.

López Samaniego, A. (en prensa) "El género profesional del informe jurídico. Recomendar e interpretar la ley". En L. Chierichetti y G. Garofalo (eds.) *Lengua y Derecho: Perspectivas Interculturales*. Berna: Peter Lang.

Montolío, E. (2007) "Advising without Committing: The Use of Argumentative Reservation in Texts Written by Consultants". En G. Garzone & S. Sarangi (eds.): *Discourse, Ideology and Specialized Communication*. Bern: Peter Lang, pp. 251-275.

Plantin, C. (1996) *L'argumentation*. Paris: Éditions du Seuil.

Rodríguez Bello, L. I. (2004) "El modelo argumentativo de Toulmin en la escritura de artículos de investigación educativa". En *Revista Digital Universitaria*, 5/1, pp. 2-18. [http://www.revista.unam.mx/vol.5/num1/art2/ene_art2.pdf, consultado el 13/10/09]

Toulmin, S. (1958) *The uses of argument*. Cambridge: Cambridge University Press.

Toulmin, S. E., Rieke, R. D., & A. Janik (1984) *An introduction to reasoning*. New York London: Macmillan.

Van Dijk, T. (1980) *Texto y Contexto: semántica y pragmática del discurso*. Madrid: Cátedra.

Van Dijk, T. (1983) *La ciencia del texto*. Barcelona: Paidós.

