

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Auditoría

**Reconocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial como
una herramienta de gestión para el mejoramiento de la Calidad de
Vida en el Trabajo de las PYMES en la ciudad de Valparaíso**

**Tesis para optar al Título de Contador Público Auditor y al Grado de
Licenciado en Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión**

**Alumnas: Bárbara Elizabeth González Andaur
Omara Fabiola López Nicolini**

Profesor Guía: Julio Prince de la Barra

Valparaíso, Marzo 2005

*Quisiéramos agradecer a todas aquellas personas que nos apoyaron,
Y nos brindaron su ayuda en todo momento*

*"Enseñarás a volar,
pero no volarán tu vuelo.*

*Enseñarás a soñar,
pero no soñarán tu sueño.*

*Enseñarás a vivir,
pero no vivirán tu vida.*

*Sin embargo...
en cada vuelo,
en cada vida,
en cada sueño,
perdurará siempre la huella
del camino enseñado."*

Madre Teresa De Calcuta

*... siempre nuestra fortaleza tuvo una fuente:
"nuestras familias"*

INDICE

Resumen.....	1
Marco Teórico	
1. Antecedentes Generales.....	2
2. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial.....	3
2.1. Responsabilidad Social.....	6
2.2. Dimensiones de la RSE.....	7
2.3. Beneficios de la RSE.....	8
2.4. Agentes e interlocutores principales.....	12
3. Los Pilares de la Responsabilidad Social Empresarial.....	13
4. Calidad de Vida en el Trabajo.....	16
4.1. Surgimiento de la Calidad de Vida en el Trabajo.....	18
5. Estándares para evaluar la Calidad de Vida en el Trabajo a través de la Responsabilidad Social Empresarial.....	21
Problema.....	24
Objetivos.....	25
Metodología.....	26
Análisis de Resultados y Discusión.....	30
Conclusiones.....	38
Bibliografía.....	40

Anexo 1: “Caracterización de las empresas”	43
Anexo 2: “Resumen Ejecutivo”	44
Anexo 3: “Entrevista a los Empleadores, Administradores o Supervisores”	48
Anexo 4: “Encuesta a los Empleadores, Administradores o Supervisores”	50
Anexo 5: “Glosario”	51

RESUMEN

El Reconocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha dado un nuevo enfoque a las administraciones de las empresas, entendiendo que cada decisión que se debe adoptar puede tener una consecuencia, sea esta favorable o no para la imagen que se proyecta como entidad.

Esta nueva herramienta de gestión se está orientando en estos momentos a determinadas empresas, dicho sea de paso, se habla de las transnacionales y grandes empresas, pero que ocurre con las PYMES y su desarrollo futuro considerando que su participación en el mercado corresponde a un 80%. Lo que se desea obtener es el motivo por el cual las instituciones que se tomaron como muestra, no gestionan su empresa con RSE. Para establecer las causales de esta decisión se debe en un inicio determinar el nivel de conocimiento de las empresas seleccionadas a través de una entrevista. Posteriormente y enfocando la calidad de vida del trabajador se efectuará una encuesta, lo que se desea lograr con esto, es determinar en que nivel se encuentra el grupo seleccionado de PYMES, pero estas preguntas a parte de enfocar la calidad de vida mencionaran en ellas el concepto de RSE.

Los resultados esperados, se basan principalmente en que las PYMES reconozcan la RSE como una nueva herramienta de gestión que otorga grandes beneficios a sus propios trabajadores, lo que permitirá crear una imagen positiva a los ojos de los inversionistas y comunidad en general. El presente proyecto de tesis espera contribuir al reconocimiento de la RSE en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Valparaíso como una herramienta de gestión que pueda ser practicada al interior de estas para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

MARCO TEORICO

1. Antecedentes Generales

Según los antecedentes que se tiene, la Responsabilidad Social Empresarial se remonta a los años 50 y 60. Anterior a estas fechas lo que estuvo vigente entorno a la acción social fue la caridad del empresario, entendido como individuo y no como empresa. A partir de la década de los 50, nuevos mecanismos tributarios incentivaron los aportes caritativos de gran beneficio para las empresas. A partir de los años 60, empresarios plantearon por primera vez la idea de una RSE. Ya en la década de los 70, este fenómeno adquirió mayor connotación como respuesta a una serie de demandas provenientes de distintos sectores de la economía mundial. Por esto, cuesta definir con exactitud el momento y origen de esta nueva tendencia ya que para algunos autores este tema siempre ha estado presente.

De esta manera, comienza a surgir una preocupación por la RSE lo cual permitió que países como: Estados Unidos, Reino Unido y Canadá, lo adoptaran e impulsaran a otras naciones para que sus empresas lo llevaran a cabo, con el fin de tomar conciencia sobre esta nueva herramienta de gestión. En nuestro país, el tema no es muy antiguo ya que comienza a tomar forma a finales de los años 90, a través del conocimiento que tenía unas pocas empresas nacionales sobre el tema.

En la actualidad a nivel mundial, los países se encuentran en una suerte de ranking de responsabilidad, donde Chile se encuentra en el N° 31 de 51 países que corresponde al INDICE MUNDIAL DE COMPETENCIA RESPONSABLE lo que podría hacer una referencia que no es una mala posición considerando que el tema es poco conocido, pero a su vez nos encontramos con un déficit de 49%, quedando nuestro país en el puesto 22 de un total de 51 naciones que puede enfrentar una potencial pérdida de competitividad por su deficiencia de la responsabilidad. Entonces la encrucijada es bastante grande por que tal vez se conoce del tema, pero se piensa que puede ser un sistema caro, engorroso o simplemente no se desea innovar en la forma de administrar las empresas. Pero lo que no se ha valorado es que una organización es mejor cuando además de lograr los objetivos de la misma se aporta beneficios al individuo, colaborador y a los grupos sociales.

2. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo a los antecedentes que se obtuvieron existen variadas formas de poder precisar lo que es la "RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL". Donde algunos autores lo dan a conocer con distintas facetas; como algo esporádico pero en otros casos como una visión permanente dentro de la institución. Para esto consideraremos los enfoques que a nuestro parecer nos ayuda a interpretar esta nueva herramienta de gestión.

Según el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), la RSE es un modelo de trabajo, donde se aprovecha las ventajas competitivas que son entre algunas otras: imagen de la entidad, lealtad tanto de los trabajadores como los clientes y proveedores de la misma, como también el posicionamiento de los productos en el mercado.⁽³⁾ Si esta tendencia se realiza en condiciones favorables podrá seguir generando ganancias de la misma. Este concepto planteado menciona que existen distintas formas de retribuir:

- Donativos anuales
- Donativos en especie
- Uso del nombre de la Compañía (credibilidad)
- Consultorías y asesorías, hay empresas que hacen que su personal participe como voluntarios en consejos.

La Comisión de Comunidades Europea deja plasmado este pensamiento en un documento realizado exclusivamente para este fin: "Green Paper" donde se estipula que la RSE es un concepto de integración voluntaria, que se preocupa de aspectos sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales como además de sus interlocutores. Es ir más allá de lo jurídicamente permitido, pero esto no indica que es un sustituto de ésta.⁽⁵⁾

De acuerdo con Business for Social Responsibility (BSR), "la RSE generalmente se refiere a decisiones de negocios que se realizan en estrecha vinculación con los valores éticos, cumpliendo los requerimientos legales, respetando a las personas, comunidades y

el medio ambiente. La RSE es el manejo de un negocio cumpliendo o excediendo lo ético, legal, comercial y las expectativas públicas de la sociedad hacia éste”.⁽⁶⁾

Para la Doctora Ana María Castillo Clavero, la RSE “es una obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa”.⁽²⁾

De acuerdo al Instituto Ethos de Brasil, la RSE “es una forma de conducir los negocios, de tal manera que la empresa se convierte en socio responsable para el desarrollo social. La empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diversas partes (accionistas, empleados, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos y no solamente de los accionistas o propietarios”.⁽⁶⁾

Para el grupo de empresas del líder empresarial Stephan Schmidheiny (Grupo Nueva), la RSE “es el gerenciamiento de los impactos positivos y negativos de las operaciones de la empresa sobre sus públicos interesados. Cada empresa tiene que reflexionar y decidir quienes son sus públicos prioritarios y cuál debe ser su acción en la sociedad, pasando del concepto tradicional de filantropía, que a pesar de ser importante, debe formar parte de un concepto integral de ciudadanía corporativa, más allá de una simple filantropía. Asimismo, la alineación del personal de la empresa con el trabajo socialmente responsable se logra contando con el compromiso de la alta dirección, con un diálogo continuo con los empleados y aprendiendo de errores pasados”.⁽⁶⁾

En nuestro país, Fundación Prohumana y Acción Empresarial son las únicas organizaciones que surgen con el fin de promover este tema, para la primera el concepto de RSE consiste en: “la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida”⁽⁹⁾; para la segunda es: “una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora

la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los stakeholders. Es una actitud estratégica que se manifiesta en la capacidad de la empresa para oír, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos públicos”.⁽¹⁾

Después de analizar los conceptos anteriormente señalados hemos considerado más íntegro los mencionados por la Doctora Ana María Castillo Clavero y Acción Empresarial, los cuales presentan las siguientes matizaciones:

- Herramienta de gestión que integra armónicamente el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente.
- La RSE debe ser considerada como una nueva actitud de la empresa, no como algo esporádico o temporal, sino como una nueva filosofía empresarial.
- No sólo se debe declarar la RSE, sino también llevarla a cabo, es decir, gestionarla.
- Obligación de la empresa hacia la sociedad, que se manifiesta hacia los estamentos y grupos que conforman la coalición empresarial y sus entornos específicos y generales.
- La RSE se orienta a promover mayor bienestar y mejor calidad de vida, que dificulta su medición e implementación de prácticas.
- Representa una actitud institucional de la entidad, no de las actuaciones individuales, donde los valores sociales deben estar impregnados en la cultura, filosofía, objetivos, estrategias y las políticas empresariales.

Existe una parte variable dentro de estos conceptos, que se basa en las condiciones de cada empresa, donde la RSE se implanta en cada organización de acuerdo a su dimensión, sector de la actividad, influencia en el mercado, geografía, contexto histórico, político y social.

El verdadero contenido de la RSE esta en la integración de las finalidades propias de la empresa y las de sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial. Por lo tanto, las organizaciones como sistemas abiertos deben asegurarse que aquello que ingresa como también lo que sale sea favorable al insertar la RSE como una filosofía empresarial, orientado no solo a empresas grandes, sino además a las pequeñas y medianas empresas, o aquellas que busquen o no fines de lucro.

2.1. Responsabilidad Social

En este sentido la respuesta no es única ya que debe adaptarse a las características de cada actividad empresarial, por lo tanto una empresa para desarrollarse requiere, entre otras cosas, un entorno social favorable y de una imagen positiva, que genere lealtad a sus clientes y orgullo para sus empleados. La inserción de la responsabilidad social, como herramienta de gestión en las empresas, impulsa a trabajar con una perspectiva de largo plazo, considerando que la reputación de la empresa es un activo importante y que sus acciones tienen impacto dentro y fuera de la organización.

La primera responsabilidad social de cualquier empresa es la generación de riquezas. De esta manera se convertirá en una importante transmisora de conocimientos y aptitudes como al mismo tiempo en la fuente del bienestar social necesario para crear fuentes de trabajo.

Dentro de las actividades de RSE que desarrolla una empresa se pueden identificar los siguientes:

- Busca el éxito empresarial, contribuyendo al mismo tiempo, al bienestar de la sociedad en general y de las comunidades donde opera. Esta actividad también involucra un conjunto de decisiones de la empresa en relación con los cinco pilares de RSE, tales como medio ambiente, calidad de vida en el trabajo, marketing responsable, comunidad y ética empresarial.
- Considera las necesidades de la comunidad en la toma de decisiones e individualiza a aquellos más afectados con los que tiene que ser más responsable.

- Hace públicos sus compromisos con la sociedad y los logros que alcanza. Esto es muy importante ya que para considerarse socialmente responsable debe hacerse público para ser evaluado como tal.
- Fomenta el desarrollo humano y profesional de su comunidad laboral. Las empresas que consideran a las relaciones laborales dentro del contexto de la RSE pueden reducir el resentimiento que con frecuencia termina ocasionando huelga o conflictos dentro de los puestos de trabajo.
- Apoya alguna causa social afín a la actividad que desarrolla.
- Respeta y preserva el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización que realiza.
- Motiva a su personal, accionistas y proveedores para que participen en los programas empresariales de inversión y desarrollo social.

En síntesis, una empresa responsable es aquella que beneficia a su negocio a través de un buen desempeño económico e impacta positivamente en los involucrados de su empresa.

2.2. Dimensiones de la RSE

La RSE tiene dos perspectivas:⁽¹⁾

- Dimensión Interna
- Dimensión Externa

RSE Interna

Corresponde a todo aquello que se encuentre dentro de la institución, es decir, los trabajadores y las inversiones relacionadas con ellos como es la salud, seguridad, y algo muy importante la adaptación al cambio.⁽⁵⁾ En este caso una empresa no puede ser responsable socialmente con su entorno si no lo es primero con sus trabajadores, por lo tanto implementar la RSE interna es fundamental para tener empleados satisfechos, ya que son en definitiva quienes hacen posible los resultados de toda empresa.

RSE Externa

Es aquella que se encuentra fuera del perímetro de la empresa, o bien fuera del entorno inmediato de ésta como son: clientes, comunidad local, autoridades públicas, proveedores, entre otros.

La globalización ha estimulado el debate sobre el papel y desarrollo de una gobernanza mundial, estas practicas voluntarias pueden considerarse como una contribución al tema.⁽⁵⁾

Por lo tanto luego de determinar que la RSE a grandes rasgos es una ideología que esta dentro de la administración y, es una retribución de la empresa para con sus colaboradores, esta deja de ser una opción sino más bien algo esencial para la viabilidad empresarial y su continuidad como fuente de beneficio económico. Es decir, el mejor negocio de los empresarios son sus colaboradores.

2.3. Beneficios de la RSE

Si bien se ha mencionado que insertar la RSE en la empresa puede ser un poco costoso, su economía se ve a largo plazo, por ejemplo: reduciendo costos, reduciendo ausentismos, entre otros.⁽¹⁾ Pero a la vez puede suceder que se realicen acciones que no necesariamente impliquen costos.

Algunos ejemplos de actividades que se realiza considerando RSE son las siguientes:

- Ofrecer equilibrio de vida laboral v/s extralaboral: preocuparse de aspectos que van más allá de lo legal, casos por ejemplo: atención especial a la maternidad, servicio de guardería, limitación de horas extraordinarias, compensaciones horarias en trabajos fuera del horario laboral, facilidad de cambios de turnos, etc.
- Favorecer la iniciativa de autonomía y creatividad en el trabajo: promover el trabajo en equipos o lo que conlleva las nuevas formas de organización del trabajo basadas en modelos participativos, atender en lo posible las sugerencias de mejoras de los trabajadores.
- Proporcionar un empleo lo más estable posible.

- Favorecer una formación permanente que incentive el crecimiento intelectual y ayude a los trabajadores no sólo hoy sino también en el futuro.
- Ofrecer ayuda a los trabajadores con problemas de tipo humano o familiar.
- Beneficiarse con los productos de la misma empresa a menor valor que el de venta.
- Aportar información transparente sobre la situación de la empresa y sus perspectivas de futuro.
- Celebrar colectivamente éxitos alcanzados o reconocimientos recibidos.
- Facilitar el trabajo a tiempo parcial para aquellas personas que por necesidad o dificultades lo precisen siempre que ello no represente una dificultad al proceso.
- Flexibilidad de horario laboral y en el disfrute de vacaciones anuales.
- No trabajar los viernes por la tarde, siempre que sea posible.
- Facilitar asesoramiento jurídico.
- Préstamos monetarios limitados a interés inferior del mercado.
- Anticipo salarial sin interés.
- Ayuda a planes personales de pensiones.
- Favorecer descuentos especiales en servicios y comercio de la comunidad.
- Ayuda por el hijo en edad escolar.
- Ayuda por comida fuera del hogar: si comer en la empresa fuera necesario por carencia de servicio en el medio y exigencia del horario laboral, tener un comedor de empresa o un servicio de comidas a un precio inferior al del mercado.
- Facilitar el desplazamiento al trabajo o ayudas al respecto.
- Ayuda para la vivienda, en especial cuando se requiera un cambio de residencia.
- Promover e incluso facilitar medios para el cuidado de la salud personal, independiente del trabajo.
- Facilitar información y medios para disfrute de actividades culturales en el medio.
- Promover y facilitar su participación en programas de ayuda a la comunidad o al tercer mundo.
- Organizar actividades recreativas y de ocio en la empresa, y disponer de instalaciones idóneas para esto.
- Organizar celebraciones colectivas por motivos ajenos a la propia actividad laboral a fin de contribuir a mejorar el clima de la empresa.

La RSE para ser implantada como una filosofía en la administración de las empresas debe considerar los siguientes aspectos:

- La cultura de la empresa: incluye tradiciones, costumbres y los valores compartidos. La dirección cuenta con varios medios para fomentar un clima de respeto hacia los valores sociales y hacia los legítimos intereses de los grupos interdependientes. Entre ellos se incluyen manifestar un verdadero compromiso personal al máximo nivel de acciones concretas de preocupación social y organización de programas de formación para todos los miembros de la organización.
- Estructura organizativa: es imprescindible lograr que todos los directivos de las unidades operativas por pequeñas que sean estén sensibilizados y actúen en total coherencia. Su ejemplo es esencial y su actuación no ética o de incumplimiento de los objetivos establecidos debería generar una respuesta contundente de la dirección, incluso hasta el despido.
- Seguimiento y control: es importante disponer en todo momento de criterios claros y transparentes de evaluación también en este campo. Precisamente, ante las indefiniciones existentes y los difusos límites de su alcance, es imprescindible poder razonar y justificar las acciones emprendidas en pro del beneficio común. A su vez, el seguimiento de las actuaciones desarrolladas habrá de permitir, no solo introducir las correcciones dentro del ciclo clásico de mejora continua, sino también motivar al personal por los logros alcanzados y la calidad de lo realizado, compartiendo éxito.
- Comunicación al público de la actuación social: para ello, por supuesto deben seguirse criterios de transparencia y veracidad. Pero se requiere de una comunicación especializada, que permita utilizando la variedad de herramientas disponibles y con un enfoque de compartir experiencias, facilitar el efecto multiplicador, a través de satisfacer a los stakeholders, construir confianza y mejorar la imagen corporativa.

Finalmente, los principales beneficios en los que concuerdan la mayoría de las empresas y que son los más tangibles y en cierta forma decisivos para implantar la RSE son los siguientes:

Mejoramiento del Desempeño Financiero

Diversos estudios sobre prácticas de RSE revelan que aquellas empresas que hacían público su compromiso con códigos de ética, tenían un desempeño tres veces mayor que aquellas que no lo hacían, tomando como parámetro el valor agregado en el mercado.⁽¹⁾

Asimismo, las empresas con acciones balanceadas entre empleados y accionistas, muestran una tasa de crecimiento cuatro veces mayor y una tasa de empleo ocho veces mayor a la de empresas enfocadas solamente a accionistas.

Reducción de Costos Operativos

Particularmente aquellas orientadas al medio ambiente y el clima laboral, pueden reducir los costos drásticamente, disminuir los gastos y la improductividad. Por ejemplo, muchas iniciativas que favorecen a nuestro medio ambiente como la disminución de desechos nos permite una gran disminución en los costos.⁽¹⁾

Mejora de la Imagen de Marca y Reputación

Una empresa considerada socialmente responsable, puede beneficiarse de su reputación en el público y la comunidad empresarial, aumentando simultáneamente su habilidad para atraer capital y potenciales asociados.⁽¹⁾

En la economía global, la imagen de la marca y la reputación están entre las fortalezas más valoradas. Prácticas de marketing responsable, son altamente visibles para los consumidores y tienen el potencial de fortalecer o debilitar la opinión del público con respecto a una empresa. En la encuesta MORI realizada el año 2000, se estableció que los consumidores podían llegar a castigar los bienes y servicios por no considerar el bienestar global de la empresa.

2.4. Agentes e interlocutores principales

La RSE como respuesta de la empresa al medio social nos permite establecer tres tipos de interlocutores sociales cuyos objetivos con relación a las empresas son los siguientes:⁽²⁾

Cuadro N° 1: “Principales actores que intervienen en la RSE”.

GRUPOS SOCIALES	OBJETIVOS
Grupos integrantes de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Propietarios y accionistas: objetivos de rentabilidad, continuidad, valor de la empresa. - Administradores y directivos: objetivos de rentabilidad, crecimiento, poder, prestigio, remuneración. - Trabajadores y empleados: objetivos de remuneración, estabilidad, formación, promoción, participación, etc.
Grupos del entorno Inmediato o específico	<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores: objetivos de incremento actividad, vinculación, seguridad, seriedad comercial. - Acreedores: objetivos de continuidad, rentabilidad, transparencia, solvencia, etc. - Clientes y consumidores: objetivos de calidad y fiabilidad de los productos, precios adecuados, garantías, publicidad veraz, mejoras en calidad, etc. - Competidores: objetivos de competencia leal, cumplimiento de directrices patronales, posibilidades de actuaciones conjuntas, etc. - Comunidad local: objetivos de eficiencia económica y social, consideración de los efectos de la actividad sobre la comunidad, empleo, generación de rentas, conservación del patrimonio natural, etc.
Grupos del entorno Social o general	<ul style="list-style-type: none"> - Estado: rentabilidad, impuestos, contribución a los objetivos macroeconómicos, innovación, investigación y desarrollo tecnológico. - Comunidad nacional: protección y defensa de valores sociales, contribución al bienestar social, innovación, utilidad social del producto, etc. - Naturaleza: objetivos de protección y defensa del entorno natural, fuentes energéticas, materias primas no renovables, reciclaje de residuos, reducción de contaminación, etc.

Fuente: Aguirre, Castillo y Tous, “El Resurgir de la Responsabilidad Social de la Empresa en los Umbrales del siglo XXI”, 1991

3. Los Pilares de la Responsabilidad Social Empresarial

En nuestro país, se han establecido cinco campos de acción para la RSE:⁽¹⁾

- Medio ambiente
- Marketing responsable
- Compromiso con la comunidad
- Ética empresarial
- Calidad de vida en el trabajo

Estos pilares no necesariamente son independientes ya que en algunos casos estos pueden llegar a interactuar unos con otros.

Los tres primeros corresponden al entorno de la organización (RSE Externa) y los dos restantes en el ámbito interno de la empresa (RSE Interna).

Medio ambiente

En los últimos años esta responsabilidad de la empresa con el medio ambiente se ha extendido más allá del estricto apego al cumplimiento de la ley y de las regulaciones gubernamentales. Hoy muchas empresas deben cuidar el impacto de las operaciones de toda organización con sus entornos: sus instalaciones y procesos, productos y servicios; la eliminación de los desechos; mayor eficiencia y productividad de todas sus tareas y recursos; y las practicas para minimizar el desgaste de los recursos naturales que pudiesen afectar a futuras generaciones.⁽¹⁾

Uno de los casos que ha contribuido de mejor forma a nuestro medio ambiente es el de General Motors, empresa ecológicamente responsable que lleva a cabo un control de desechos con el fin de reducir sus costos de producción.

Sin importar el tamaño, sector o ubicación geográfica, la creatividad de las empresas en el desarrollo de prácticas eficientes y de conservación han demostrado que la protección del medio ambiente es, últimamente, beneficiosa para todos.

Marketing responsable

El marketing responsable cruza un amplio rango de actividades empresariales que definen las relaciones de las organizaciones con sus consumidores. Estas actividades pueden ser clasificadas en distintas categorías:⁽¹⁾

- Manufactura e integridad del producto
- Embalaje y etiquetado
- Marketing y publicidad
- Metodología de venta
- Precios
- Distribución

En cada una de estas actividades, las empresas están reorganizando sus estrategias de negocio para dirigir las a nuevos horizontes, tales como la globalización, publicidad y tecnología.

Las empresas cambiaron su concepto auto referente, esto es la imagen que estos dan frente a sus clientes y empleados que no se basa sólo en la naturaleza de sus productos y servicios, sino más bien sobre su reputación y acción. En este caso, son muchos los países que han impuesto crecientes montos a las multas o han llevado a cabo pleitos contra empresas acusadas de malas prácticas en la fijación de precios, competencia desleal y desigual acceso a los mercados.

Compromiso con la comunidad

Se refiere a las diferentes acciones llevadas a cabo por las empresas para poder maximizar el impacto de sus contribuciones a la comunidad. Estos tipos de aporte pueden ser: en dinero, tiempo, producto, servicios, influencias, y cualquier otro recurso que estos puedan otorgar. Cuando estas iniciativas se diseñan y ejecutan, no solo se entrega un valor agregado a los receptores, sino que además se refuerza la reputación de estas empresas. Es decir, no sólo comprenden que la inversión social es necesaria, sino que su práctica conlleva beneficios y ganancias para sus empresas.⁽¹⁾

Hoy en día, las empresas están siendo motivadas por los beneficios económicos que conlleva involucrarse con la comunidad. En un escenario como el actual en el que el precio y la calidad de productos y servicios se nivela, la inserción de la empresa en la comunidad puede ayudar a la organización de sus competidores y a incrementar la lealtad a su marca.

Ética empresarial

Dentro de esta clasificación se incluye lo referente a los valores éticos, visión y misión que toda organización integra al momento de tomar sus decisiones.⁽¹⁾

La visión se relaciona con un objetivo o ideal a largo plazo, es proyectarse en el tiempo; es la idealización del último objetivo que toda organización desea alcanzar.

La misión es el propósito que desea alcanzar toda empresa, es su razón fundamental para existir; es la expresión que orienta las acciones que debe realizar la empresa y como debe llevarlas a cabo.

Los valores éticos se refieren a los ideales y creencias que debe poseer toda organización; son principios esenciales que sirven como marco de referencia en la toma de decisiones organizacionales. La ética empresarial implica comportarse de acuerdo a los estándares legales, además de su adherencia a las leyes y regulaciones internas. En la actualidad un gran número de empresas está diseñando programas de ética basados en valores, definiéndolos y entregando los recursos suficientes para la toma de decisiones.

Uno de los ejemplos más reconocidos internacionalmente, se refiere a Texas Instruments, empresa que desarrolla activamente un programa de capacitación en temas de ética y principios para todos sus empleados, que se basa principalmente en fortalecer y apoyar al empleado en la toma de decisiones.

4. Calidad de Vida en el Trabajo

La calidad de vida es el bienestar, felicidad, satisfacción de la persona que le permite una capacidad de actuación o de funcionar en un momento dado de la vida. Es un concepto subjetivo, propio de cada individuo, que está muy influido por el entorno en el que vive como la sociedad, cultura y las escalas de valores.

El término calidad de vida en el trabajo (CVT), consiste en una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.⁽⁸⁾

En síntesis, la CVT se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización. Los elementos típicos de la CVT, comprenden muchos aspectos como: comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y la participación en el diseño de puestos. Los procedimientos que mejoran la vida laboral ayudan al desarrollo de habilidades, reducción del estrés ocupacional, y al establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados. Constituye un avance respecto al diseño tradicional del trabajo de la administración científica, que se centraba principalmente en la especialización y eficiencia para la realización de tareas pequeñas.

La CVT va más allá de lo físico, pues implica valores y actitudes mentales. Es un estado positivo desde todos los puntos de vista, es poder funcionar al 100%.

- Físicamente: significa encontrarse en buenas condiciones, fuerte, entre otros.
- Psíquico: hacerse cargo de las responsabilidades, combatir el estrés y la tensión nerviosa.
- Emocional: la paz interna del individuo.

Se podría decir que cada individuo requiere de distintas necesidades para poder establecer que se tiene una buena CVT, esto dependiendo de factores como por ejemplo la geografía, entre otras cosas. La teoría de “Jerarquías de las Necesidades” de Maslow

menciona que las necesidades están distribuidas dependiendo de la importancia e influencia que tenga en el comportamiento humano.⁽⁴⁾

Las necesidades primarias:

- Fisiológicas
- Seguridad

Las necesidades secundarias:

- Sociales
- Autoestima
- Autorrealización

Necesidades Fisiológicas: son aquellas relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo o bien conocida como las necesidades básicas como es el abrigo, alimentación, sueño, u otros. Aunque son comunes a todos los individuos, requieren diferentes grados de satisfacción individual.

Necesidades de Seguridad: llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Estas surgen luego de satisfacer relativamente las necesidades fisiológicas y su importancia recae en las decisiones inconsistentes o incoherentes que pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.

Necesidades Sociales: esta relacionado con la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas, de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. La necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano cuando se aplica la administración participativa.

Necesidades de Autoestima: esta relacionado en la manera como se ve y evalúa la persona (auto evaluación y autoestima) incluye seguridad en sí mismo, confianza, estatus, prestigio. La satisfacción de estas necesidades otorga a las personas confianza en sí

mismo, pero su frustración puede llevar al desánimo o a ejecutar actividades compensatorias.

Necesidades de Autorrealización: estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como criaturas humanas durante toda la vida. Se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de la persona. Se relaciona con la autonomía, independencia, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales. A diferencia de las otras necesidades aunque esta última se encuentre cubierta, puede ser insaciable, puesto que a más recompensa obtenga la persona, más importante se vuelven y deseará satisfacer dichas necesidades cada vez más.

4.1. Surgimiento de la Calidad de Vida en el Trabajo

Existen diversas fuentes que se pueden asociar al surgimiento de la CVT:

- Investigaciones más amplias en los campos de los dotes de mando, motivación y eficiencia en la organización.
- Investigación activa en los grupos de trabajos.
- Cooperación entre los empleados y la dirección.
- Diseños innovadores de nuevas plantas.
- Participación conjunta empleados-dirección y experiencia en la resolución de problemas.

Por lo anterior expuesto podemos decir que la CVT es una forma diferente de vida dentro de la organización que busca el desarrollo del trabajador, así como la eficiencia empresarial.

La CVT, intenta mejorar el nivel en que los miembros de una organización sean capaces de satisfacer importantes necesidades personales mediante sus experiencias dentro de la empresa. Frecuentemente se argumenta que mejorando la CVT esto conducirá a incrementar la efectividad de la organización. Por otra parte, otros mantienen que los enfoques de CVT, deben mantenerse vinculados a los objetivos que buscan incrementar la calidad de vida y la eficiencia organizacional. Ellos mantienen que no hay una

incompatibilidad inherente entre el interés del trabajador y los intereses de la organización.

En este contexto, empresas líderes están elaborando políticas y prácticas innovadoras, las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores según los objetivos de la empresa, y contemplan la atracción y retención de los mejores talentos. Por lo tanto, una buena CVT, permite a los empleados satisfacer una amplia gama de necesidades personales, tales como tener una sensación personal de ser útil, ser reconocido por los logros obtenidos, y tener oportunidades de mejorar las habilidades y conocimientos.

Algunos criterios que se pueden utilizar para evaluar una buena CVT son los siguientes:

- Poder atraer, además de mantener fieles a la empresa a aquellos trabajadores que se encuentren calificados. Esto se podría lograr a través de capacitación permanente, mayor equilibrio entre los sueldos de hombres y mujeres que realizan una misma labor, o bien un equilibrio pero esta vez entre los horarios de trabajo y el de las familias de los trabajadores.
- También se puede realizar a través de practicas no discriminatorias, como contratar a personas ancianas, o con discapacidad. Una excepción en este caso son los niños donde algunas empresas apoyan evitando el trabajo infantil, por el abuso que estos menores reciben. Otra forma es acortando la brecha que existe entre los sueldos de los altos ejecutivos y sus empleados.
- Incorporación en áreas privadas acerca de asuntos no laborales; libertad de expresión sin miedo ni represalias; equidad; procedimientos convenientes.
- En el caso de los estudiantes que salen de la vida escolar para trabajar, fomentar que estos sigan aprendiendo a través de programas de educación.
- La salud y seguridad actualmente son dos factores que pueden hacer la diferencia entre una organización y otra, ya que los postulantes optaran por aquella donde esto sea importante; en el trabajo físico por ejemplo, condiciones que minimicen el

riesgo de enfermedades y daños. Además las organizaciones aprovechan estos beneficios para adquirir bienes y servicios de otras empresas y en otros casos promocionar sus propios productos y servicios.

- Las reestructuraciones, las ventas de las empresas, los recortes presupuestarios y en general cualquier tipo de acción que provoque inestabilidad debe ser tratado con mucho cuidado ya que las personas se sienten vulnerables porque nada pueden hacer. En este caso lo que se puede realizar es otorgar información correspondiente o consultas abiertas para disminuir la angustia de los trabajadores.
- Comprometiéndose con el desarrollo local y las estrategias activas de empleo mediante su participación en las asociaciones a favor del empleo local o la inclusión social, las empresas pueden atenuar las consecuencias sociales y locales de las reestructuraciones de gran dimensión.

La CVT resume dos posiciones antagónicas: por un lado, los requerimientos de los empleados en cuanto al bienestar y la satisfacción en el trabajo; por otro, el interés de las empresas respecto de los efectos que potencian la productividad y la calidad.

Dado que la importancia de las necesidades humanas varía según la cultura de cada individuo y de cada organización, la CVT está determinada no sólo por las características individuales (necesidades, valores, expectativas) o situacionales (estructura organizacional), sino también por la actuación sistemática de estas características individuales y organizacionales, por consiguiente el desempeño de cargos y el clima organizacional representan factores importantes en la determinación de la CVT.

5. Estándares para evaluar la Calidad de Vida en el Trabajo a través de la Responsabilidad Social Empresarial

Los tipos de criterios, herramientas o estándares para regular la RSE han evolucionado de acuerdo a las mismas necesidades del mercado o de la globalización para hacerlas comunes a los distintos países.

- 1976, la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo OECD, adoptó la declaración sobre inversión internacional y empresas multinacionales.
- 1977, OIT expuso en su declaración tripartita los principios sobre empresas multinacionales y política social.
- 1996, Global Reporting Initiative (GRI) orientado a empresas que deseen informar sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades y servicios. Tiene una visión a largo plazo y es realizado en forma voluntaria.
- 1997, Council on Economic Priorities (CEP) y su agencia para la acreditación (CEPAA) preparan normas sociales y empresariales, surge de este modo Social Accountability Standard – SA 8000 que tiene actualmente cerca de 27 instalaciones certificadas. Donde promueven el aseguramiento de los derechos laborales, incluyendo temas de trabajo infantil, ambiental, salud y seguridad principalmente. Es equiparable a una norma ISO 9000 o a una ambiental ISO 14000.
- 1999, el secretario general de las Naciones Unidas lanzó el reto del Pacto Mundial cuyo propósito no es sólo asegurar que los beneficios de la globalización alcancen a los países, sino que además dentro de éstos llegando a cada ciudadano o grupo para que no sigan profundizando las inequidades.

Por esto, los principales estándares para promover la RSE en materia laboral son los siguientes:

Balance Social

“Herramienta de gestión empresarial que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus áreas internas y externas, durante un periodo determinado y frente a

metas de desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima laboral y social, información interna y externa, planeación de su política social y concentración con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona”.⁽⁷⁾

Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁽⁵⁾

Es una agencia de las Naciones Unidas (ONU) que promueve la justicia social, los derechos humanos y laborales, reconocidos y respetados internacionalmente. Uno de los roles principales de esta organización es establecer normas internacionales de trabajo en la forma de Convenciones y Recomendaciones. Esas normas mínimas de los derechos laborales básicos cubren la libertad de asociación, derecho a organizarse, negociación colectiva, abolición del trabajo forzado, igualdad de trato y oportunidad además de otras normas que regulan las condiciones a través de un amplio campo de temas relativos al trabajo. Las Convenciones fueron ideadas para ser usadas como una guía para el diseño e implementación de la política laboral y social.

Social Accountability 8000 (SA8000)⁽⁵⁾

Norma internacional para la responsabilidad social iniciada por el Consejo de la Agencia para la Prioridad Económica (CEPAA) a fin de asegurar las normas para la producción ética de bienes y servicios. Esta es una norma voluntaria que puede aplicarse a cualquier organización o empresa en el campo industrial. Esta herramienta establece normas básicas sobre: trabajo infantil, trabajo forzado, salud, seguridad, libertad de asociación, derecho de intercambio colectivo, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo y compensaciones. Algunos aspectos del sistema de gestión incluyen una política social, un proceso de planificación y la designación de un director con experiencia para asegurar el cumplimiento de las normas de SA8000.

Auditoria Social

Según Mery Gallego Fernández (1999) “La auditoria social surge como la estrategia que permite a las organizaciones evaluar, medir y controlar con fines de mejoramiento

progresivo, la gestión de lo social entendiendo esta como la aplicación de políticas y practicas desarrolladas con las personas tanto al interior como al exterior de ésta”.⁽⁷⁾

El alcance de este tipo de herramienta permite que los resultados obtenidos constituyan una evaluación interna y externa sobre lo que se esta realizando actualmente, por que, y como se está haciendo, por lo tanto, en función de dichos resultados, posibilitan una reflexión y un replanteamiento de las estrategias que se están llevando a cabo en la organización.

Accountability 1000 (AA1000)

Es un método de responsabilidad emitido por el “Institute for Social and Ethical Accountability” que pretende garantizar el modo en que se realizan los reportes, es decir, especifica los procesos que debe llevar a cabo una organización para responder por sus acciones. Por lo tanto, accountability es una rendición de cuentas transparentes que implica claridad ante los stakeholders con relación a las empresas.⁽¹⁾

Global Compact

El Pacto Mundial se propone contribuir a que los mercados sean más sustentables y que incluyan a todos. En el núcleo de esta herramienta están nueve principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente que llevaran a las empresas a liderar cambios positivos en los sectores donde operan sus instalaciones comerciales. Los principios desde el punto de vista de la Calidad de Vida en el Trabajo son los siguientes:⁽¹⁾

- Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva;
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
- La abolición del trabajo infantil;
- La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la guía de las empresas no es sólo la maximización del beneficio propio, sino adoptar una visión más amplia incorporando una dimensión social como es la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) visto desde la calidad de vida en el trabajo, debido al nuevo papel de las empresas, donde debe existir una mayor cautela en la toma de decisión y de la importancia del comercio internacional.

Por lo tanto, frente a un mercado cada vez más competitivo, los argumentos de las empresas para estar a la altura de la situación deben ser más atractivos, es por esta razón que las PYMES pueden quedar en desventaja ya que podría intervenir en sus aspiraciones y expectativas en el futuro, por no encontrarse a la vanguardia de los nuevos temas de gestión.

El presente proyecto de tesis tiene por objetivo contribuir al reconocimiento de la RSE en las pequeñas y medianas empresas de Valparaíso, como una herramienta de gestión para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores.

HIPÓTESIS

Los conocimientos que tienen los empresarios de las PYMES sobre la RSE esta asociado a un tipo de gestión donde prima la retribución económica desde el empleador a sus colaboradores, lo que sería un impedimento para incorporarlas en la administración de las empresas de la ciudad de Valparaíso.

OBJETIVOS

Objetivo General

Contribuir al reconocimiento de la RSE en las PYMES de la ciudad de Valparaíso como una herramienta de gestión para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Objetivos Específicos

1. Recopilar información de experiencias internacionales y nacionales que lleven a cabo RSE desde el ámbito de la calidad de vida laboral en los trabajadores, a través de la revisión bibliográfica en textos, revistas y diarios especializados, además de páginas Web relacionadas.
2. Determinar el nivel de conocimiento que tengan las PYMES de Valparaíso en estudio, respecto de la RSE, a través de una entrevista a sus respectivos empleadores.
3. Establecer situación actual de las PYMES en estudio, frente a la calidad de vida de los trabajadores, a través de una encuesta realizada a sus empleadores.

METODOLOGÍA

El presente proyecto es una investigación de tipo descriptivo que se desarrollará en cuatro etapas, en cada una de las cuales se establecieron actividades que se detallan a continuación:

ETAPA 1: Recopilación de Antecedentes

Acciones:

- Recopilación de información de empresas internacionales y nacionales que llevan RSE visto desde la calidad de vida laboral de los trabajadores a través de libros, internet, diarios y revistas especializadas.
- Caracterización de las PYMES de la ciudad de Valparaíso, que no lleven RSE para determinar la muestra en estudio. (Anexo 1)

ETAPA 2: Sistematización de la información recopilada y determinación de la muestra

Acciones:

- Resumen con la información obtenida, de las empresas que retribuyen a sus colaboradores cuya finalidad es mejorar la calidad de vida laboral de éstos, que servirá como base para la información que se entregará a las PYMES en estudio. (Anexo 2)
- Desarrollo de un muestreo por conveniencia en diez PYMES de la ciudad de Valparaíso, que no administren bajo el concepto de RSE e independiente de su rubro.

ETAPA 3: Diseño y aplicación de entrevista y encuesta para determinar el nivel de comprensión que tienen las PYMES elegidas para el estudio, respecto a la RSE en la calidad de vida laboral de sus trabajadores

Acciones:

- Elaboración y adecuación de entrevista a los empleadores para determinar el conocimiento que estos tienen sobre la RSE; parte de esta entrevista se obtiene del V Congreso Internacional de Responsabilidad Social Corporativa “RSE en acción: Del discurso a la práctica”. (Anexo 3)
- Elaboración y adecuación de encuesta a los empleadores para conocer su gestión al interior de su empresa, a través de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow; parte de este análisis se obtiene del libro “Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa” de Acción Empresarial. (Anexo 4)
- Aplicación de entrevista a los empleadores basado en los conocimientos que éstos tengan sobre el tema.
- Aplicación de encuesta a los empleadores con el fin de obtener información sobre su gestión al interior de su empresa.

ETAPA 4: Análisis de resultados y redacción de informe de Tesis

Acciones:

- Tabulación de la información obtenida de entrevistas y encuestas en gráficos.
- Análisis de la información obtenida en las entrevistas y encuestas, a través de criterios establecidos.
- Elaboración de informe escrito de Tesis de acuerdo a pauta establecida.

Muestra

La muestra se constituye por diez PYMES de la ciudad de Valparaíso, cuya característica principal es que no gestionen sus empresas basándose en el concepto de la RSE. Las cuales serán elegidas a través de un muestreo por conveniencia, debido a la facilidad para obtener información por parte de las empresas.

Variables e Indicadores

La tabla N° 1 y N° 2 muestran las variables e indicadores aplicados en entrevistas y encuestas a los empleadores de las PYMES de la ciudad de Valparaíso, respectivamente.

Tabla N° 1: Variables e indicadores relacionado con el nivel de conocimiento de la RSE.

Variables	Indicadores
Concepto de RSE	Sí Más o menos No
Entendimiento de la RSE	Acción social hacia la comunidad Donación de dinero Conductas éticamente correctas Beneficios a los empleados Todas las anteriores
Compromiso	Prestigio y éxito financiero Buen salario Clima laboral grato Desarrollo profesional Compromiso social con la comunidad

Tabla N° 2: Variables e indicadores relacionado con la gestión al interior de las empresas, basado en la teoría de Jerarquías de las Necesidades de Maslow.

Variables	Indicadores
<p>Necesidades Fisiológicas</p> <p>2. - Jornada de trabajo flexible</p> <p>Necesidades de Seguridad</p> <p>1. - Condiciones de trabajo, salud y seguridad 12. - Mejoras de salud, seguridad y condiciones De trabajo</p> <p>Necesidades Sociales</p> <p>4. - Retroalimentación de información de sus empleados 13. - Equilibrio trabajo-familia</p> <p>Necesidades de Autoestima</p> <p>3. - Estimula y recompensa a los empleados 10. - Incentivos monetarios y/o programas de reconocimiento 14. - Necesidades de reducir costos de personal 15. - Despidos</p> <p>Necesidades de Autorrealización</p> <p>5. - Desempeño individual 6. - Desempeño colectivo 7. - Actividades de capacitación 8. - Iniciativa individual 9. - Programas de habilidades y conocimientos 11. - Desarrollo de habilidades</p>	<p>Para todas las variables se describen 3 alternativas:</p> <p>Sí A veces No</p>

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSION

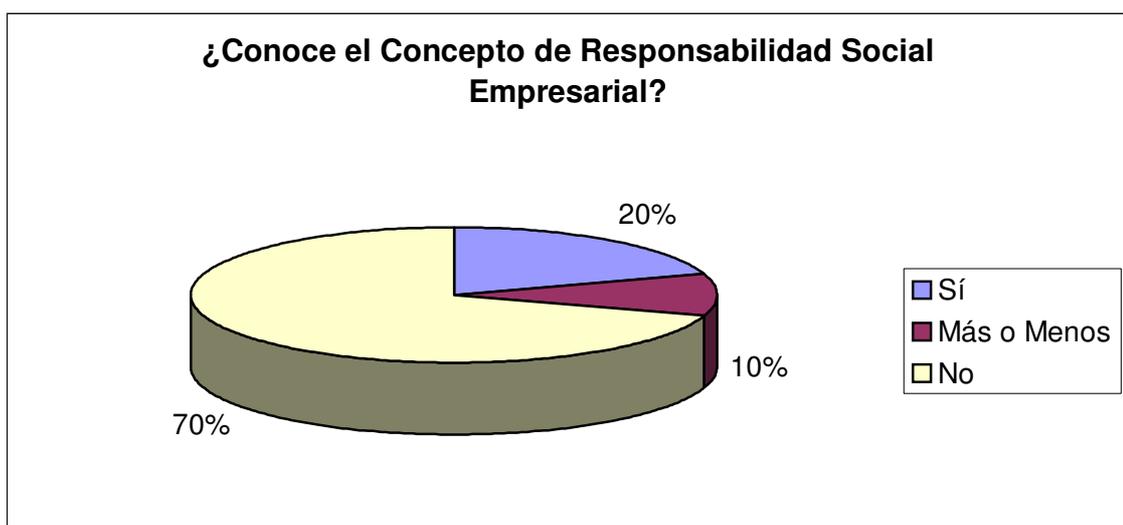
Antecedentes Generales

Se realizó un muestreo por conveniencia en diez PYMES de la ciudad de Valparaíso, las cuales pertenecen a distintos sectores económicos.

El primer análisis que se realizó, consistió en recopilar toda la información sobre experiencias nacionales e internacionales, que llevaran RSE desde el punto de vista de la Calidad de Vida en el Trabajo, el cual se formo en una gran mayoría por empresas trasnacionales. Este objetivo tiene un doble propósito, uno de ellos que sirvió de base para la información que se entregara a las PYMES en estudio, pero a la vez otorgo los conocimientos necesarios para poder establecer o dar algunos ejemplos de acciones consideradas socialmente responsable. (Anexo 2)

El segundo objetivo se refiere al nivel de conocimiento de las PYMES respecto de la RSE, el cual se realizo a través de una entrevista a cada empleador de las diez PYMES en estudio (Anexo 3) y donde se logro establecer lo siguiente:

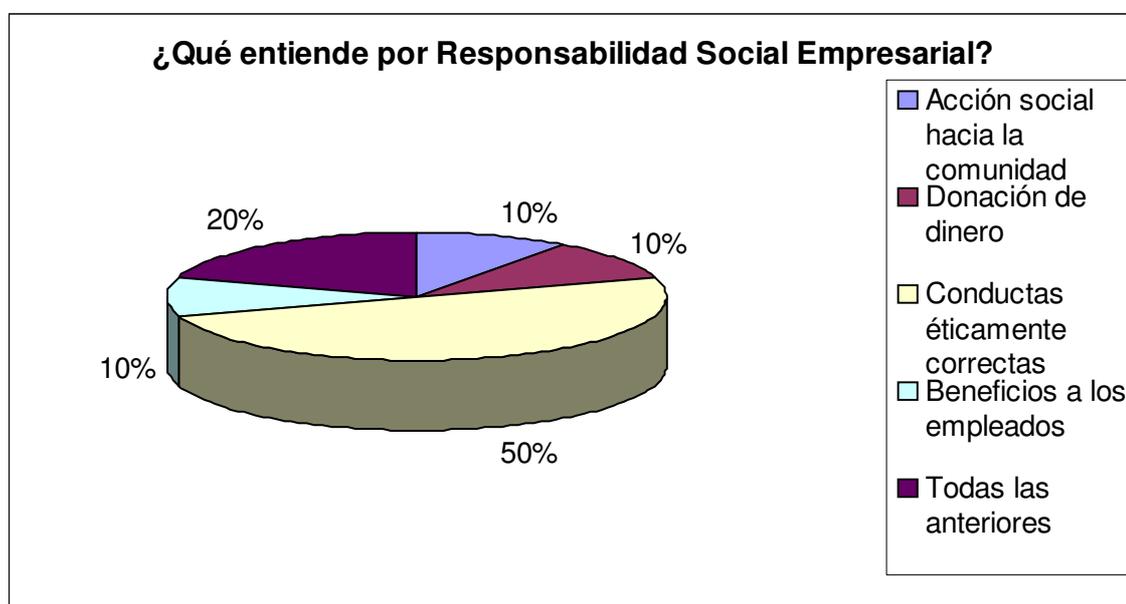
Gráfico N° 1: Concepto de Responsabilidad Social Empresarial de las PYMES de la ciudad de Valparaíso.



Fuente: Elaboración propia 2004

El gráfico N° 1 muestra la primera pregunta realizada a las empresas en estudio. La mayor parte de las PYMES no conocían el concepto de RSE con un 80%, principalmente por desinformación respecto al tema. El 20% restante lo conocían debido a trabajos anteriores donde se llevaba a cabo la RSE al nivel de administración o en otros casos a través de medios de comunicación en que se daba a conocer esta nueva herramienta de gestión.

Gráfico N° 2: Entendimiento de las PYMES de la ciudad de Valparaíso, respecto de la Responsabilidad Social Empresarial.

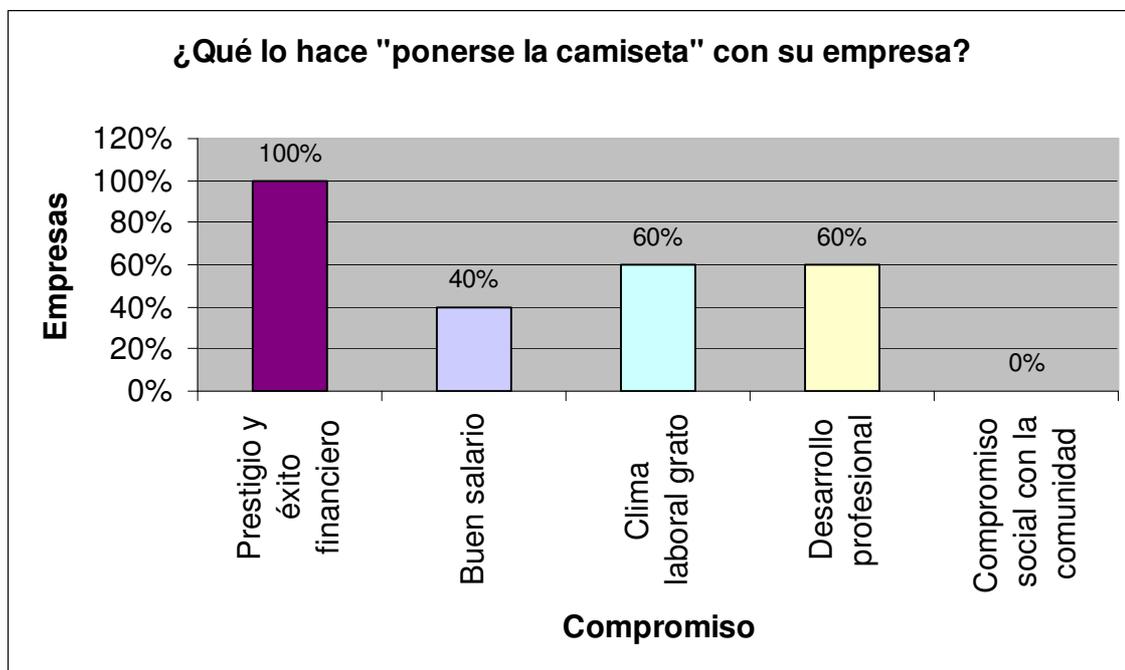


Fuente: Elaboración propia 2004

El gráfico N° 2 muestra lo que entienden las empresas sobre Responsabilidad Social Empresarial, la mayoría de estas lo comprendió como conductas éticamente correctas en un 50%, mientras que el porcentaje restante lo relaciono con las distintas alternativas.

Dentro del otro 50% hubo solo dos casos que tenían alguna noción sobre el tema y que lo relacionaron con todas las alternativas, ya que RSE es una mezcla de acciones sociales, donación, conductas éticas y calidad de vida laboral, estas instituciones coincidentemente fueron aquellas que en la respuesta anterior conocían el concepto, y al mismo tiempo se confirma el conocimiento que tienen del tema.

Gráfico N° 3: Compromiso de las PYMES en la ciudad de Valparaíso.



Fuente: Elaboración propia 2004

El gráfico N° 3 se refiere al compromiso de las empresas frente a su crecimiento como entidad, en las cuales la mayor parte lo relaciono con el prestigio y éxito financiero que ostenta la empresa, un clima laboral grato y en el que se impulsen políticas de flexibilidad laboral, y las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la compañía. Se observa que estos son los principales compromisos que toda empresa necesita para "ponerse la camiseta" alternativas que están totalmente ligada al concepto de RSE.

Los cambios en la gestión se puede notar al ver las alternativas que se mencionaron, sobre todo el prestigio y éxito financiero, ya que uno de los componentes que influye para que una empresa sea exitosa, son sus trabajadores, ya que son ellos los que dan la cara ante todos aquellos con los que interactúan con la empresa.

Ponderación y criterios para determinar el nivel de conocimiento

Ponderación:

Pregunta N° 1

Sí	3
Más o Menos	2
No	1

Pregunta N° 2

La acción social que canaliza la empresa hacia la comunidad	2
Una donación de dinero a una organización de beneficencia	1
El desarrollo y prácticas de conductas éticamente correctas	4
Impulso de políticas e iniciativas laborales que benefician a los empleados	3
Todas las anteriores	5

Pregunta N° 3

El prestigio y éxito financiero que ostenta la empresa	3
Un buen salario	1
Un clima laboral grato y en el que se impulsen políticas de flexibilidad laboral	3
Las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la compañía	3
El compromiso social de la empresa con la comunidad	2

Criterios:

De 8 a 10 puntos: bajo nivel de conocimiento

De 11 a 14 puntos: nivel medio de conocimiento

De 15 a 17 puntos: alto nivel de conocimiento

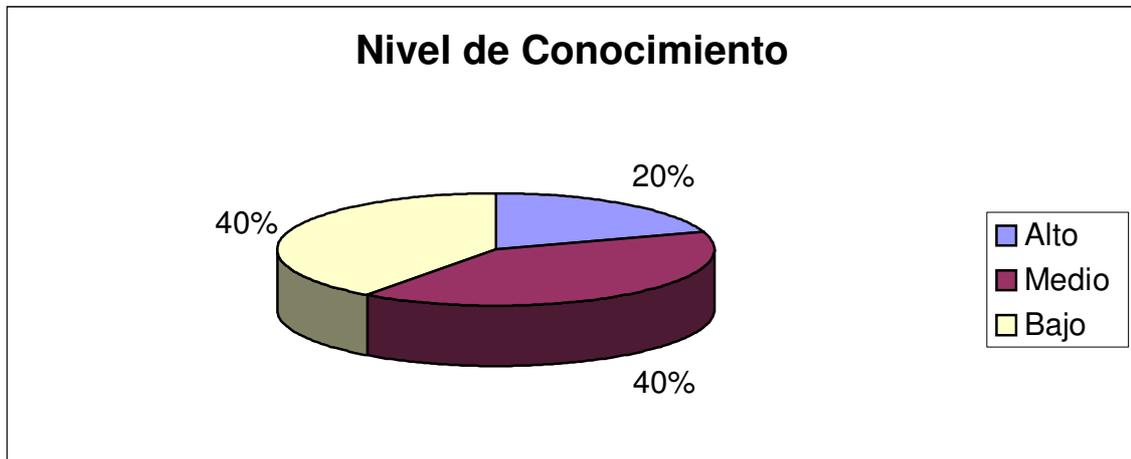
Luego, de realizar la entrevista a las empresas seleccionadas los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Bajo: 4 Empresas

Medio: 4 Empresas

Alto: 2 Empresas

Gráfico N° 4: Nivel de Conocimiento de las PYMES de la ciudad de Valparaíso, respecto de la Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente: Elaboración propia 2004

Luego, de analizar que el nivel de conocimiento de las PYMES de acuerdo a los criterios ya establecidos, podemos determinar que en forma general se tiene conocimientos del tema, sin embargo no en forma directa, es decir, mencionar RSE no se asocia en forma inmediata sino que luego de una breve introducción. En otros casos fue por conocimientos previos de trabajo en empresas trasnacionales donde se consideraba la RSE como parte importante al gestionar las entidades.

En relación con el tamaño de la empresa se pudo establecer que las medianas tenían un mayor dominio del tema, principalmente por la accesibilidad a la información. En el caso de las pequeñas prima las administraciones centradas donde el dueño es quien dirige, pero no necesariamente es una persona idónea para ello, además otro factor importante es la capacidad de los encargados de actualizarse en los nuevos temas relacionados con la nueva visión de negocios.

Ponderación de la Encuesta

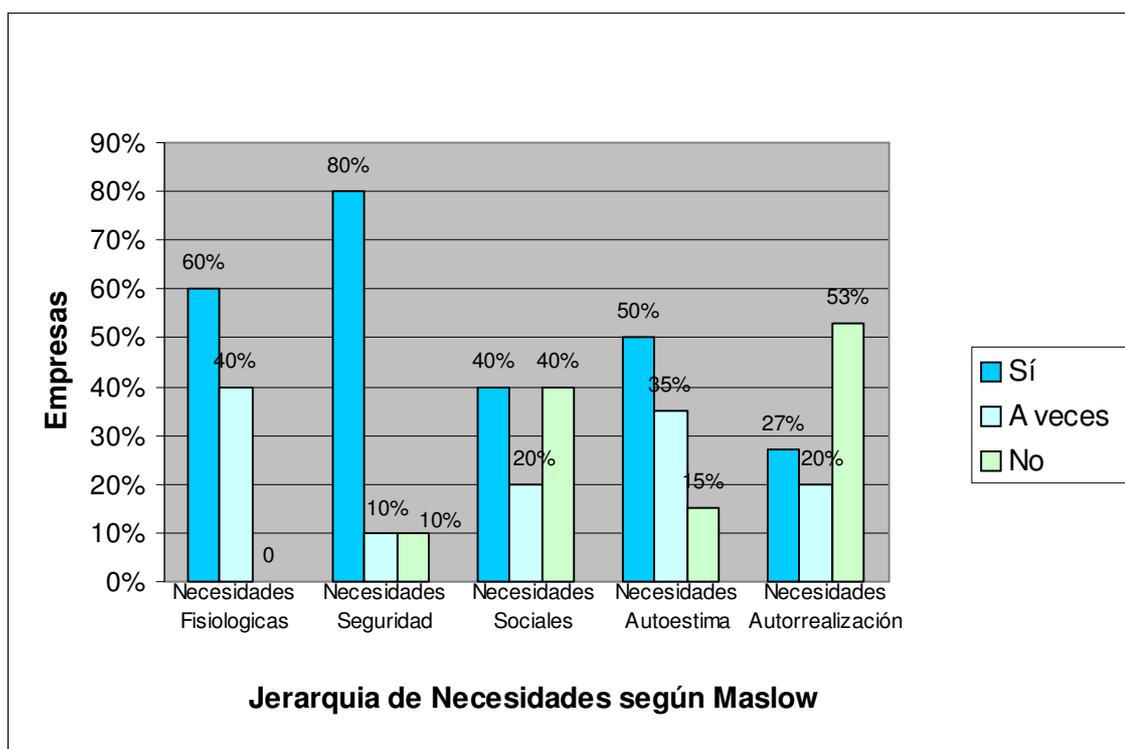
Los parámetros para poder determinar la calidad de vida laboral es la siguiente:

Si contesta 5 preguntas en forma positiva = mala calidad de vida

De 6 a 10 preguntas positivas = mediana calidad de vida

De 11 a 15 preguntas positivas = buena calidad de vida.

Gráfico N° 5: Gestión de las empresas respecto de la RSE visto desde la calidad de vida en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia 2004

Luego de realizar la encuesta a las 10 empresas seleccionadas para la investigación podemos decir que las necesidades que son cubiertas son las necesidades fisiológicas con un 60%, pero la que fue mas mencionada corresponde a la de seguridad. Pero a su vez el que menos se menciona es el que corresponde al de autorrealización con un 53%.

En cierta manera se da lo mencionado por Maslow en el caso de las dos primeras necesidades que corresponden a las llamadas inferiores pero que tiene prioridades superiores, una vez satisfechas aparecen las necesidades superiores que corresponden a las sociales - autoestima - autorrealización, pero en este caso son aquellas que se mencionan en menor cantidad. Entonces lo que las PYMES en general deben enfocar es a la parte netamente social de los trabajadores, es decir, no sólo que se sienta seguro y

cumpla con lo mínimo, sino que se sienta integro dentro de un clima grato y tenga perspectiva de mira para su futuro dentro de la misma entidad.

Las necesidades fisiológicas y de seguridad son cubiertas por las organizaciones a través de los sueldos que se pagan a los trabajadores, nos referimos a aquellas que se pueden satisfacer con el dinero entre las que podemos mencionar el alimento o el abrigo, estas pueden ser cubiertas en menor o mayor grado, pero es elemental su satisfacción ya que de no hacerlo no se podría pasar a la siguiente necesidad.

Un dato relevante e influyente en torno a esta discusión es el número de trabajadores que posee cada una de las empresas, ya que se da una relación directa entre los conocimientos sobre RSE y la cantidad de individuos que integran las entidades seleccionadas. Con esto se desea señalar que las empresas de mayor tamaño poseen mayor conocimiento en comparación con las de menor dimensión, esto se puede dar en el sentido de que al tener una gran cantidad de empleados, es mayor su preocupación o bien se tiene información para tener un poco mejor a sus empresas.

La información siempre es un punto a favor dentro de las empresas por lo tanto del grupo seleccionado se dio que aquellas empresas donde se tenía mayor conocimiento de la RSE y a su vez sobre la calidad de vida, su perspectiva dentro de la organización y todo aquello relacionado con la autorrealización y autoestima de los trabajadores, adquiere mayor importancia. Sin embargo, en los casos contrarios cuando no se conocía del tema sólo se cumplía con las necesidades básicas o primarias.

Como se mencionó anteriormente las medianas empresas al tener mayor consideración de la proyección de los trabajadores dentro de las instituciones, son cubierta mayor cantidad de necesidades si bien no se puede llegar a establecer en que cantidad, pero si son cubiertas prácticamente todas ellas. A su vez en las empresas menores solo se cubren las necesidades básicas.

Lo planteado como hipótesis, donde se veía como obstáculo llevar RSE, se dio efectivamente, ya que al consultar a los empresarios por cuales eran las dificultades para arraigar este sistema dentro de sus administraciones en su mayoría hubo una sola

respuesta, que es un sistema caro en comparación a los ingresos que obtenían las empresas consultadas, pero luego de obtener mayor información se dieron cuenta que existen acciones donde no interviene dinero y produce un efecto positivo en los trabajadores en sus actividades diarias.

CONCLUSIONES

Toda experiencia nueva trae consigo muchas oposiciones, sobre todo en lo relacionado con la gestión al interior de las empresas. Pero es algo que necesariamente se debe avanzar día a día, y esto provoca investigar diversas formas de trabajo, para analizar que tan fructuosas puedan resultar estas nuevas herramientas de gestión para el futuro de las instituciones.

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema que en nuestro país recién esta comenzando, principalmente por la inversión extranjera, que son grandes fuentes informativas respecto al tema y que nos abrieron una nueva puerta en este tipo de gestión. Pero además de informar también es una presión para que las empresas nacionales consideren dentro de sus administraciones este nuevo enfoque ya que las nuevas gestiones requieren de transparencia y a eso es lo que apunta la RSE, por esto es necesario dar a conocer los casos de empresas donde se lleva a cabo esta herramienta, no solo los beneficios sino además las dificultades que tuvieron al cambiar su forma de administrar.

Por esta razón, las PYMES quedan en desventaja debido a que los conocimientos que se tiene respecto al tema son escasos, y aquellos que tienen alguna referencia es debido a que anteriormente trabajaron con alguna institución donde consideraban la RSE en su gestión, de lo contrario no se reconocía en forma inmediata con el tema. Esto indica que es un largo camino el que falta para poder cambiar un poco la percepción o mejor dicho la forma de analizar su empresa y lo que se espera de ella en el futuro.

Además en el caso de las PYMES generalmente el dueño es quien gestiona, es a ellos a quienes se debe insistir sobre un cambio en su administración, y para que sus fines sean obtenidos inevitablemente se debe invertir, pero esto en forma independiente no basta, ya que debe ir unido al apoyo que se brinda a sus trabajadores, y con ello no solo obtendrán las utilidades que desea sino además que todos persigan un mismo fin. Pero para esto, los empresarios no solo deben cumplir con lo estrictamente legal que fue lo que se descubrió durante esta investigación, sino además que la calidad de vida de sus trabajadores sea lo más óptimo posible. Lo positivo fue demostrar que ciertas acciones realizadas por las empresas eran consideradas como socialmente responsables, lo que

es un gran paso, además que esto dio pie para que ellas hicieran un auto análisis de su situación actual al realizar la entrevista y encuesta.

Finalmente entender el concepto de RSE no como un obstáculo para la gestión de las empresas, como muchas veces es apreciado por los dueños, sino como un beneficio de contar con nuevas herramientas al momento de dirigir sus negocios. Por esto es importante hacer entender a los empresarios que la RSE puede ser vital al momento de mantenerse o de abrirse el acceso a los mercados. En este sentido los dueños de las empresas en estudio están a disposición de estos nuevos temas, pero para realizarlo deberían existir organismos públicos que entreguen información, porque si bien se conocen particulares que asesoran en estas materias estos cobran por sus servicios, lo que es la principal dificultad de las PYMES.

BIBLIOGRAFÍA

Citada:

- 1.- Acción Empresarial. 2003. El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el Mundo. Santiago, Chile. Páginas 7, 15, 39, 49, 54, 60, 78, 80.
- 2.- Castillo Clavero Ana Maria. 1986. El resurgir de la Responsabilidad Social de la Empresa en los umbrales del siglo XXI. <http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-Dial/csr/pdf2/098-ACA_Ana-Maria-Castillo-Clavero_Spain_011227_es.pdf>. [Consulta: 31/03/04]
- 3.- Centro Mexicano para la Filantropía. 1997. ¿Qué es la responsabilidad social empresarial?. <http://www.cemefi.org/index.cfm?page=RSE_que_es>. [Consulta: 28/03/04]
- 4.- Chiavenato Idalberto. 2001. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Bogotá. Editorial McGraw Hill.
- 5.- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. 2001. Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas. Páginas 7, 8, 19, 27, 28, 29.
- 6.- Fundación Empresarial para la Acción Social. 2000. La Responsabilidad Social Empresarial. <<http://www.fundemas.org/paginas/main.htm>>. [Consulta: 30/05/04]
- 7.- Gallego Fernández Mery. 1999. El Balance Social como herramienta de auditoria organizacional. <http://www.ideared.org/doc/balance_social.pdf>. [Consulta: 28/03/04]
- 8.- Gibson, Ivanicevich, Donelly. Las Organizaciones. Madrid. Editorial McGraw Hill. Página 569.
- 9.- Teixidó Soledad, Chavarri Reinalina y Castro Andrea. 2002. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una Matriz de Análisis. En: Quinta Conferencia Internacional de la Sociedad Internacional de Investigación del Tercer Sector. Cape Town, Sudáfrica. Páginas. 9, 20.

Libros:

- 1.- Abt Clark C. 1981. Auditoria Social para la Gerencia. Editorial Diana. México.
- 2.- Acción Empresarial. 2001. Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa. Santiago, Chile.
- 3.- Aldama Perera Luis. 2003. Reporte Social: Un Cuarto Estado Financiero Básico Sobre la Dimensión Social de las Empresas. Primera Edición. Santiago, Chile PricewaterhouseCoopers.

WEBS Visitadas:

- 1.- <<http://www.pnud.cl/pdf/rse.pdf>>
[Consulta: 25/04/04]
- 2.- <http://www.cefe.net/forum/seminario_rse.pdf>
[Consulta: 24/07/04]
- 3.- <<http://www.sofofa.cl/social/presentacion/intro.htm>>
[Consulta: 30/06/04]
- 4.- <<http://www.accionrse.cl/congreso/home/presentaciones/Martes/MariaEsterFeres.ppt>>
[Consulta: 25/08/04]
- 5.- <<http://www.accionrse.cl/congreso/home/presentaciones/Martes/DiegoOlivares.ppt>>
[Consulta: 25/08/04]
- 6.- <<http://www.accionrse.cl/congreso/home/presentaciones/Martes/MartaLagos.ppt>>
[Consulta: 25/08/04]
- 7.- <[http://www.accionrse.cl/home/boletin_\(88\).html](http://www.accionrse.cl/home/boletin_(88).html)>
[Consulta: 5/09/04]
- 8.- <http://www.accionrse.cl/home/news_boletin.html>
[Consulta: 20/09/04]
- 9.- <http://www.generacionempresarial.cl/pdf/df_040715_%20incorporaran_responsabilidad.pdf>
[Consulta: 29/09/04]
- 10.- <http://www.accionrse.cl/home/b_c_chilquinta.html>
[Consulta: 30/09/04]
- 11.- <http://www.accionrse.cl/home/b_c_lab_chile.html>
[Consulta: 30/09/04]

12.- <[http://www.accionrse.cl/home/boletin_\(91\).html](http://www.accionrse.cl/home/boletin_(91).html)>

[Consulta: 30/09/04]

13.- <[http://www.accionrse.cl/home/boletin_\(92\).html](http://www.accionrse.cl/home/boletin_(92).html)>

[Consulta: 7/11/04]

Revista:

1.- Cámara de Comercio de Santiago, 2003. "Responsabilidad Social Empresarial: Cuando Productividad y Rentabilidad ya no son Suficientes". Revista de Comercio N° 8890.

Diarios:

1.- 2004. El Mercurio, Ediciones Especiales. Santiago, Chile. 30 de Junio. Responsabilidad Social Empresarial.

2.- 2004. El Mercurio, Ediciones Especiales. Santiago, Chile. 25 de Agosto. Responsabilidad Social Empresarial.

3.- 2004. El Mercurio, Ediciones Especiales. Santiago, Chile. 29 de Septiembre. Responsabilidad Social Empresarial.

4.- 2004. El Mercurio, Ediciones Especiales. Santiago, Chile. 27 de Octubre. Responsabilidad Social Empresarial.

Tesis:

1.- Parrao Ubilla, R. 1997. Elementos para la Auditoría Social y Operacional de Recursos Humanos. Contador Auditor. Valparaíso, Chile. Universidad de Valparaíso, Escuela de Auditoría.

Congresos:

1.- V Congreso Internacional de Responsabilidad Social Corporativa. RSE en acción: Del discurso a la práctica. 17 y 18 de Agosto 2004. Santiago, Chile. Acción RSE.

2.- Segundo Seminario de Responsabilidad Social Empresarial para Universitarios. 19 de Octubre 2004. Santiago. Acción RSE.

ANEXO 1

“Caracterización de las empresas”

Le agradecemos completar este formulario, con el fin de establecer la veracidad de la información obtenida de sus empresas:

Cargo Entrevistado

--

Datos Comerciales

Empresa
Sector Económico
E- Mail

Cargo Entrevistado: Puede corresponder al empleador, administrador o supervisor de las PYMES en estudio.

Empresa: Razón social de las empresas en estudio.

Sector Económico: Sector al que pertenece la empresa, este puede corresponder: Construcción, Servicio y Comercial.

E-Mail: Debe corresponder al correo electrónico de la empresa, con la finalidad de mandar algún tipo de información o bien se requiera verificar la veracidad de ella.

ANEXO 2

“Resumen Ejecutivo”

Cada vez son más las empresas trasnacionales y nacionales que llevan RSE visto desde la Calidad de Vida en el Trabajo, por lo tanto los casos más representativos en esta materia son los siguientes:

- **Home Depot**, se caracteriza por una cultura basada en la libertad, en la cual los empleados son animados a tomar riesgos en las decisiones de sus negocios. Con ellos, las ganancias crecieron en un promedio anual del 24%.

- **Ford Motor Company**, realiza grandes reducciones de costos e incrementa su desempeño, después de implantar nuevas formas de trabajo que estimulan a los trabajadores a crear y compartir sus conocimientos. Con esto ha ahorrado más de 600 millones de dólares gracias a sus programas de administración del conocimiento.

- Otro ejemplo es el de **Ernest & Young**, que desarrolló programas de retención que aumentaron la promoción de empleados a puestos de alta gerencia, la apreciación del balance entre vida personal y laboral, y la asignación de personas para convertirse en modelos a seguir por su comportamiento.

- **Mc'Donalds Chile**: dentro de los 2500 trabajadores que posee esta empresa, ofrecen diversas opciones para que se desarrollen sin importar su sexo, religión, discapacidad o cualquier otro aspecto ajeno al ejercicio adecuado de un cargo. Desde 1999 ha incentivado el programa de integración de discapacitados donde 50 personas han recibido oportunidad de desarrollo profesional y personal.

Se preocupan por el respeto mutuo, y por desarrollar las capacidades y talentos a través de capacitación y entrenamientos constantes.

Además para aquellos trabajadores que estudian, crearon el programa “becamos tu pasión” donde ayudan con apoyo económico.

- **Masisa Chile:** uno de los principios que dispone es el de “compensaciones justas”, los sueldos se encuentran sobre el mínimo legal, en la sucursal nacional corresponde a 1,9 veces este último.

Además de una alimentación adecuada, y elementos de protección de ropa; rechazo a la discriminación, en la actualidad no tienen políticas que regulen este principio.

El porcentaje de participación de las mujeres en esta empresa corresponde a un 6,1% en la sucursal chilena, lo que indica que con el año anterior hubo un incremento.

Poseen programas médicos de tabaquismo, sobrepeso, además de realizar exámenes gratuitos de glicemia, colesterol, etc.

Poseen libertad de asociación con esto desean instaurar un clima de confianza y credibilidad en las relaciones laborales. Todas las negociaciones colectivas son a cuatro años máximo, permitido por la ley.

- **Aguas Andina:** la empresa beca hasta en un 80% del arancel anual a los trabajadores que estudien. Poseen programas de nivelación de estudios, el cual permite complementar la educación básica y media para quienes no la hayan cursado en su totalidad.

Escuelas deportivas para hijos de trabajadores, dirigido a los hijos de los funcionarios entre 6 y 16 años en disciplinas como fútbol, o básquetbol.

Programa de vacaciones de verano e invierno, Aguas Andinas realiza “colonias escolares” durante los meses de enero y julio para hijos de funcionarios entre 6 y 16 años.

La capacitación de los trabajadores estuvo más centrada a mejorar el desarrollo de las competencias de los trabajadores y sus principales áreas fue 29% en informática, 22% temas técnicas.

Aguas Andinas ha tenido reconocimientos por sus relaciones labores como: la fundación Carlos Vial Espantoso, el SENCE la consideró como una de las empresas que más capacita a sus trabajadores y Programa Chile para la Inserción Laboral de la Población Ciega por otorgar oportunidades a personas con discapacidad.

- **Grupo Santander-Santiago:** este grupo ha sido pionero en Chile en iniciativas tendientes a equilibrar la vida familiar y laboral de sus empleados en el marco de un programa denominado “ trabajo y familia: trabajando mejor” donde disponen las siguientes acciones:
 - Horario flexible
 - Un día de trabajo con los hijos.
 - Reducción opcional del horario luego del post-natal.
 - Días adicionales de vacaciones para personal con calificación de excelencia.
 - Look informal todos los días para equipos que no atienden público.
 - Compensación adicional por noches fuera de casa para trabajadores que viajan constantemente.
 - Sala cuna en el domicilio del empleado.
 - Alternativas de media jornada.

Club Santander, gimnasio y estadio: que beneficia a más de 20 mil personas entre empleados y sus familias para la práctica deportiva y modernos gimnasios en Santiago y Valparaíso.

Brinda orientación psicológica al personal; programas orientado a detectar hábitos y factores de riesgo en las personas, predecir su estado de salud futuro e implementar acciones inmediatas para mantener un bienestar general y evitar el desarrollo de enfermedades.

Finalmente, nos damos cuenta que la mayoría de las empresas busca mejorar su relación entre empleador-trabajador entregando programas que mejoren su calidad de vida, lo que en definitiva constituye para estas empresas poder ser cada vez más responsable, logrando tener empleados satisfechos con sus labores al interior de la organización.

ANEXO 3

“Entrevista a los Empleadores, Administradores o Supervisores”

La presente entrevista forma parte integral de la tesis de grado titulada “Reconocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta de gestión para el mejoramiento de la Calidad de Vida en el Trabajo de las PYMES en la ciudad de Valparaíso”. La información que nos proporcione será procesada con el fin de comprobar el nivel de conocimiento que usted tiene sobre la Responsabilidad Social Empresarial, favor responda a todas las preguntas de manera fidedigna. Por su cooperación, muchas gracias. Bárbara González Andaur y Omara López Nicolini.

1.- ¿Conoce el concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

- Sí Más o Menos No

2.- ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?(Marque una alternativa)

- La acción social que canaliza la empresa hacia la comunidad
- Una donación de dinero a una organización de beneficencia
- El desarrollo y prácticas de conductas éticamente correcta
- Impulso de políticas e iniciativas laborales que benefician a los empleados
- Todas las anteriores

3.- ¿Qué lo hace “ponerse la camiseta” con su empresa?(Marque tres alternativas)

- El prestigio y éxito financiero que ostenta la empresa
- Un buen salario
- Un clima laboral grato y en el que se impulsen políticas de flexibilidad laboral
- Las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la compañía
- El compromiso social de la empresa con la comunidad

4.- ¿Cuáles son los elementos que ayudarían a estimular u obstaculizar el desarrollo de la RSE en sus empresas?

ANEXO 4

“Encuesta a los Empleadores, Administradores o Supervisores”

La presente encuesta forma parte integral de la tesis de grado titulada “Reconocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta de gestión para el mejoramiento de la Calidad de Vida en el Trabajo de las PYMES en la ciudad de Valparaíso”. La información que usted nos proporcione será procesada con el fin de analizar como esta su gestión al interior de su empresa respecto de la RSE visto desde la calidad de vida de sus trabajadores, favor responda a todas las preguntas de manera fidedigna. Por su cooperación, muchas gracias. Bárbara González Andaur y Omara López Nicolini.

(Marque con una X donde corresponda)

		NO	A VECES	SÍ
1	¿Cumple con las obligaciones legales que aseguran buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad?			
2	¿Ofrece jornadas de trabajo flexible para el personal?			
3	¿Estimula y recompensa a los empleados que presenten sugerencias para mejorar los procesos internos?			
4	¿Se retroalimenta de información obtenida a través de grupos de trabajadores y/o sindicatos, para la toma de decisiones generales?			
5	¿Se evalúa y premia el desempeño individual?			
6	¿Se evalúa y premia el desempeño colectivo?			
7	¿Promueve actividades de capacitación enfocadas al desempeño de tareas específicas?			
8	¿Premia la iniciativa individual de sus empleados?			
9	¿Cuenta con programas de desarrollo de habilidades y conocimiento para sus empleados?			
10	¿Otorga incentivos monetarios y/o programa de reconocimiento para aquellos empleados con un desempeño sobresaliente?			
11	¿Premia el desarrollo de habilidades de sus empleados a través de aumentos de remuneración, reconocimiento y/o promociones?			
12	¿Busca alcanzar o sobrepasar mejoras de salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector?			
13	¿Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados?			
14	¿Frente a la necesidad de reducir costos de personal, busca evitar despidos?			
15	¿Cuándo despide, se limitan a lo estrictamente necesario?			

Anexo 5

“Glosario”

Capital social: conjunto de valores y expectativas comunes de una comunidad determinada. El capital social es una condición previa para la cooperación y la organización de actividades humanas, incluidos los negocios. El capital social puede transformarse, consumirse o reponerse, igual que el capital financiero.

Código de ética: declaración formal de los valores y prácticas comerciales de una empresa y, algunas veces, de sus proveedores. Un código enuncia normas mínimas y el compromiso de la empresa de cumplirlas y de exigir su cumplimiento.

Filantropía: puede entenderse como amor al género humano. Las acciones filantrópicas son múltiples y variadas, pero principalmente se vinculan con la donación de recursos económicos, entrega de tiempo personal (trabajo voluntario) o de conocimiento, u otras acciones concretas tendientes al mejoramiento de la condición humana. Preocupación y amor por el otro.

Gobernanza en la empresa: conjunto de relaciones entre la dirección de una empresa, su consejo de administración, sus accionistas y otras partes interesadas. La gobernanza facilita también la estructura para establecer los objetivos de la empresa, establecer los medios para alcanzarlos y controlar los resultados.

Stakeholders: personas relacionadas en forma directa e indirecta con una empresa que teniendo algún tipo de interés en las operaciones empresarias, le brindan su apoyo y ante los cuales la organización es responsable. Los stakeholders son grupos con poder real o potencial para influir en las decisiones gerenciales.

Sustentabilidad: es la actividad económica que satisface las necesidades de la generación presente sin afectar a la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

