



FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE AUDITORÍA

**Análisis de la Aplicación del Modelo “Pirámide Responsabilidad Social
Empresarial (RSE)”, en Empresas de la región de Valparaíso en el
Período 2015**

Tesis para optar al Título de Contador Público y Auditor, y al grado de Licenciado en
Sistema de Información Financiera y Control de Gestión

Tesistas: Camila Nicol González Gamboa
Camila Alejandra Moraga Astudillo

Profesor Guía: Osvaldo Maldonado Segovia

Valparaíso, 2016

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	5
CAPITULO I: MARCO TEORICO	6
1. Antecedentes Generales	6
2. Clasificación de las Teorías de RSE	6
2.1 Teoría instrumental.....	7
2.1.1 Milton Friedman.....	8
2.1.2 Murray, K. y Montanari, J.....	9
2.1.1 Litz	10
2.1 Teorías Integradoras	11
2.2.1 Carroll	11
2.2.2 Jones.....	13
2.2.3 Vogel D	13
2.3 Teorías de Carácter Político	14
2.3.1 Davis	14
2.3.2 Donaldson y Dunfee	16
2.3.3 Wood y Lodgson.....	17
2.4 Teoría sobre la Ética y la Moral de los Negocios.....	19
2.4.1 Freeman	19
2.4.2 Kaku.....	21
2.4.3 Kofi Annan	23
3. Pirámide de Inversión en RSE.....	24
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN DE LA IDEA DE INVESTIGACIÓN.....	28
OBJETIVOS	29
Objetivo General	29
Objetivos Específicos.....	29
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	30
ETAPA 1: Recopilación de los antecedentes	30

ETAPA 2: Sistematización de la información	30
ETAPA 3: Elección de sujeto de investigación	30
ETAPA 4: Aplicación de la técnica de recogida de datos.....	31
ETAPA 5: Criterios de calidad de Investigación	32
ETAPA 6: Tabulación de resultados.....	32
ETAPA 7: Análisis de resultados	34
ETAPA 8: Discusión de Resultados	34
ETAPA 9: Conclusiones.....	34
CAPITULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS	35
CAPITULO IV DISCUSION DE RESULTADOS.....	44
CAPITULO V CONCLUSIONES.....	52
EVIDENCIAS QUE SUSTENTAN LA INVESTIGACIÓN	57
ANEXOS	58
ANEXO N° 1: MAPA MARCO TEÓRICO	58
ANEXO N° 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	59
ANEXO N° 3: FORMATO ENTREVISTA.....	61
ANEXO N° 4: ENTREVISTA N° 1 EMPRESA ROSSELOT.....	62
ANEXO N° 5: ENTREVISTA N° 2 EMPRESA KNOP	70
ANEXO N° 4: ENTREVISTA N° 3 SOCIEDAD COMERCIAL ESTADIO ESPAÑOL.....	81

RESUMEN

Actualmente vivimos en una sociedad que requiere de organizaciones que las escuchen, que sean transparentes, aporten a la comunidad y que sean partícipes en lo que sucede en el entorno, ya que ambos (organizaciones y sociedades) son fundamentales para la coexistencia del otro, es ahí donde nace la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta para llegar a estos como también para obtener beneficios. La RSE se define como el compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general.

Según lo señalado anteriormente el propósito de la investigación y objetivo principal es el análisis de la aplicación del modelo de la pirámide de inversión RSE en empresas en la región de Valparaíso para el período 2015. La metodología utilizada en la investigación fue cualitativa con alcance comprensivo, ya que, su finalidad se basó en entender lo que las organizaciones entienden como concepto, como lo aplican y si esta tiene relación con lo que el modelo de la pirámide de inversión RSE representa. Los sujetos estudiados fueron tres empresas de la región de Valparaíso, del ámbito privado y de distintos rubros para obtener diversas miradas respecto al tema de investigación.

Como conclusión se obtuvo que ninguna de las empresas utilizadas como sujeto de investigación aplica el modelo de inversión de la pirámide RSE en su totalidad, pero si cumplen con ciertas variables que indican, es decir con alguno de los niveles existentes de la pirámide, esto a raíz de que el concepto RSE es aún ambiguo y cada empresa lo define según su conocimiento e intereses propios, no existe un concepto único lo que dificulta la aplicación del modelo de manera única.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1. Antecedentes Generales

En este mundo competitivo en donde todo lo que se hace está bajo el foco de mira de los consumidores y de los entes competitivos, existen diversas herramientas que ayudan a las empresas a distinguirse frente al resto, y la Responsabilidad Social Empresarial es una de esas herramientas. “Este enfoque, sin cuestionar la primacía de los intereses de los propietarios, tiene en cuenta a todos los partícipes o interesados en la compañía (stakeholders).” Nieto y Fernández (2004).

La RSE se basa en diversos enfoques el cual se desarrollará bajo el siguiente grupo de teorías: Teoría instrumental, Teoría integradora, Teoría de carácter político y por último Teoría sobre la ética, estas en su conjunto forman la pirámide de inversión.

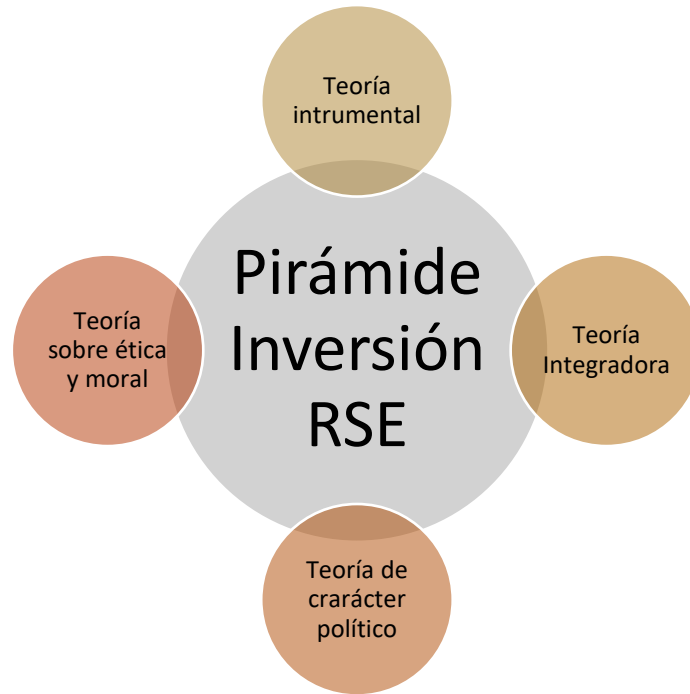
La RSE se puede clasificar en un gran número de acciones empresariales que intentan vincular los negocios con la búsqueda del bienestar social (Cancino y Morales; 2008).

Es por ello la necesidad en la implementación y comprensión de esta herramienta basada en la explicación de las teorías existentes, logrando a través de esto un enfoque en común, que ayuden y beneficien a todos los entes que constituyen a la empresa, buscando formas de ser responsables, cumpliendo las leyes y además cuidando sus grupos de interés.

2. Clasificación de las Teorías de RSE

A continuación se mostrará una revisión en detalle de las principales teorías de RSE separadas bajo diversas clasificaciones a través de la cual poder otorgar una base de conocimiento que permita entender el significado de RSE y su ámbito de aplicación de acuerdo a los criterios que originan cada una de ellas, y a raíz de la cual se crea la pirámide RSE aglomerando las teorías que se explican más adelante.

FIGURA N° 1: ILUSTRACIÓN ENFOQUES SOBRE RSE



Fuente: Elaboración propia en base a informe Cancino y Morales (2008)

2.1 Teoría instrumental

Este tipo de teoría se encuentra enfocada en el estudio de las actividades sociales que permiten cumplir de mejor forma con los objetivos de creación de riqueza empresarial. Porter y Kramer, (2002).

Lo que propone esta primera teoría es el desarrollo constante de actividades RSE por parte de las empresas tomándolo como una búsqueda permanente donde lo realmente relevante en esa búsqueda son las acciones que se vayan a ejecutar ya que estas deben estar siempre orientadas en la obtención de mayores beneficios económicos para sus accionistas, por lo tanto el objetivo principal consiste en la relación directa entre RSE y

creación de riqueza ya que a través del mismo se genera el aspecto económico que es lo que se desea alcanzar a raíz de la interacción entre la sociedad que pasa a ser el único motor que realmente importa al momento de llevar a cabo el negocio; Es por el mismo motivo que surgen distintos puntos de vista con autores que apoyan la creación y aplicación de este primer enfoque como concepto RSE.

2.1.1 Milton Friedman

Este autor entrega una visión cruda acerca de lo que debería ser la RSE como tal, la cual podría discrepar con el significado del concepto RSE en si o lo que sus iniciales representan, esto debido a que bajo esta visión lo que se postula es la separación de los individuos como entes independientes y como partícipes de una entidad en su conjunto cuando se trate de realizar actividades caritativas, ya que el único objetivo como negocio es la creación de riqueza para satisfacer las necesidades monetarias de los accionistas sin considerar las acciones inter-personales que se generan en los actos de comercio, por lo tanto la única responsabilidad social que existe es la de generar el máximo de utilidades posibles para sus accionistas dentro de un marco ético donde se respeten las leyes, acuerdos y en general las reglas preestablecidas sin hacer daño bajo la concepción de que en ningún caso es una obligación para la empresa generar bienestar hacia afuera y tampoco será un beneficio para ella.

Una corporación es una persona artificial y en este sentido puede tener responsabilidades artificiales, pero no puede decirse que los negocios en su conjunto tengan responsabilidades, incluso en este sentido vago.

El primer paso hacia la claridad en el examen de la doctrina de la responsabilidad social de las empresas es preguntar precisamente qué es lo que implica, y a quién está dirigida dicha implicancia. Friedman, (1970).

- Creación de valor, es el objetivo de todas las empresas con afán de lucro. Rapallo, (2002) el objetivo de la creación de valor es puramente financiero y técnico, es decir que el objetivo sea beneficiar al accionista y la empresa.

- Relación inter-personal, esto se refiere a una gran variedad de contextos como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, las comunidades religiosas y todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación.

2.1.2 Murray, K. y Montanari, J.

Bajo el punto de vista de ambos autores el pilar fundamental que sustenta esta teoría es el Marketing bajo un enfoque de causa – efecto cuyo objetivo es que las empresas a través de las actividades de responsabilidad social puedan mejorar la imagen y la reputación de las mismas, es decir se debe generar un efecto positivo externalizándolo para así crecer internamente, ya que solo de esa manera se justificaría realizar este tipo de actividades por lo tanto este modelo consiste en generar valor de largo plazo pero todo mirado desde el punto de vista del marketing ya que de la mano de esta área atraen y retienen consumidores además de apoyo social, los cuales agregarán valor a la organización en la medida de que aumenten sus valores intangibles, tales como marca o reputación, lo que hace entender que para realizar RSE debe existir un intercambio real entre los consumidores y la empresa viéndolo como un producto a través del cual se obtendrán beneficios, teniendo en cuenta que si este intercambio no existe o no genera crecimiento a nivel empresa este producto dejaría de existir ya que no contribuye en ningún sentido a la entidad.

Tanto las políticas sociales corporativas así como el comportamiento empresarial, se prestan para ser analizadas como un producto el cual es ofrecido implícitamente por las empresas a sus grupos de interés y son, por tanto el foco de un intercambio de procesos entre una empresa y la sociedad. Murray, K y Montanari, J. (1986).

- Marketing, consiste en un proceso administrativo y social gracias al cual determinados grupos o individuos obtienen lo que necesitan o desean a través del

intercambio de productos o servicios. Philip Kotler, (2002). Por lo tanto es un conjunto de técnicas y herramientas que ayudan en la comercialización de un producto.

- Intangibles, Calificativo de todo aquello que no tiene una presencia corporal o física, y que no está destinado por la empresa para su venta. Ejemplo de intangibles son los diseños industriales, el fondo de comercio etc.
- Políticas sociales corporativas, Es un marco de actuación que orienta su aplicación en el grupo social.

2.1.1 Litz

La idea fundamental que se plantea bajo la perspectiva de este autor es acerca de la existencia de diversas capacidades dinámicas con las cuales se pueden crear nuevos recursos, modificarlos, combinarlos o integrarlos, ya que de esta manera se puede evolucionar y crear nuevas estrategias generadoras de valor.

La aproximación teórica de la empresa no está en sus actividades en el mercado de productos, sino en el conjunto de recursos tanto tangibles como intangibles. Wernerfelt, (1984) A lo que se apunta como objetivo es el crecimiento de conocimiento aumentando interior como exteriormente de la entidad, desarrollando mejoras competitivas, por lo tanto las estructuras y capacidad de adaptación de las empresas serán las que permitan conseguir beneficios no sólo económicos, sino que también un desarrollo sustentable de la empresa y su entorno.

La gestión de los recursos organizacionales bajo el desarrollo de acciones en RSE permite la mejor utilización del recurso conocimiento dentro cada relación empresa - grupos de interés. Litz, (1996).

- Gestión de conocimiento, Está amparada por actividades responsables que genera un proceso de compartir para aprender y aprender para otra vez compartir, alimentando una espiral interminable de generación de conocimiento y de mayor desarrollo competitivo. Morales y Vargas, (2004).

2.1 Teorías Integradoras

La segunda teoría está basada en buscar la integración existente sobre las demandas sociales, así como las leyes y políticas para poder lograr una alineación con el interés que tienen las empresas y los grupos de interés que la rodean; Por lo tanto el principal objetivo de esta teoría es que la organización respete las instituciones establecidas en la sociedad

A continuación algunos autores que sustentan esta teoría:

2.2.1 Carroll

Según Carroll (1979) existen muchas visiones o conceptos sobre la RSE, tanto así que todos llegan a ser igual de importantes y a esto le llama “modelo de desempeño social”, a raíz de este modelo el autor propone tres aspectos sobre los que hay que analizar el desempeño social: una definición básica de la responsabilidad social, enumeración por los cuales una responsabilidad social existe y una especificación de la filosofía de respuesta.

Para lograr una definición de RSE que englobe todo lo que se mencionó con anterioridad no se deben dejar de lado las siguientes categorías: económicas, legales, éticas y discrecionales, los que están ordenados de acuerdo a su relevancia

TABLA N° 1: RESUMEN CATEGORIAS

Responsabilidades Éticas	<p>Normas o principios que no están explícitos en la ley, pero son normas que la entidad debe cumplir aunque no necesariamente vaya a favor de los intereses económicos de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none">-Comportarse de manera consistente con las expectativas morales-Respetar las normas éticas/morales de la sociedad-El comportamiento moral y ético de una compañía va más allá del cumplimiento de las leyes.
Responsabilidades Discrecionales	<p>Contribuciones sociales netamente voluntarias por parte de la compañía.</p> <ul style="list-style-type: none">- Mostrarse de una manera consistente con las expectativas filantrópicas- Ayudar aquellos proyectos que desarrollen una mejor calidad de vida- Los gerentes y empleados deben participar en voluntariados
Responsabilidades Económicas	<p>Los negocios se encuentran en primer lugar y al final de la línea es obtener utilidades.</p> <ul style="list-style-type: none">- Importante estar comprometido con ser lo más rentable- Importante mantener posición competitiva
Responsabilidades Legales	<p>La empresa debería cumplir con los requisitos legales que están dispuestos en la sociedad para así poder lograr sus objetivos económicos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Comportarse de una manera consistente con las expectativas del gobierno y las leyes- Importante proveer buenos productos que cumplan con los requisitos legales

Fuente: Elaboración Propia en base a Carroll (1979)

2.2.2 Jones

Este autor propone que la responsabilidad social debe ser adoptada en forma voluntaria la cual debe extenderse a todos los grupos de interés de la empresa tales como proveedores, clientes y trabajadores.

El problema que se determina, es el hecho de que las entidades solo pueden observar de manera parcial los efectos que tienen sus actividades y por otro lado no es claro que en el desarrollo de acciones responsables se consideren al conjunto de grupos de interés que en la práctica interactúan de manera constante con la empresa, es por ello que el autor plantea las siguientes dudas ¿Cuáles son los grupos de interés para una empresa? ¿Cuántos de estos grupos deben ser atendidos? ¿Cuáles de sus intereses son más importantes? ¿Cómo deben ser balanceados estos intereses? Y por último ¿Cuánto dinero corporativo debe ser asignado para satisfacer estos intereses? Jones (1980).

El objetivo principal es la de aplicar la RSE de manera intelectual, ya que los riesgos de caer en la práctica de un desarrollo difuso de la RSE no enfocado en soluciones globales para la comunidad es muy alto y probable. El ser responsables solo con un grupo de interés y dejando de lado a otros, no es la manera correcta de actuar.

Jones (1980) plantea la necesidad de generar políticas bajo un enfoque responsable que delimiten de manera explícita las acciones empresariales que son consideradas irresponsables. De esta manera se va a evitar la ambigüedad y se va a lograr definir cuáles son las acciones empresariales responsables.

2.2.3 Vogel D

Este análisis no está centrado en la empresa en sí misma, sino más bien en la interacción que esta posee con el gobierno, ya que a partir de la existencia de las regulaciones gubernamentales se ha reducido la discusión gerencial sobre RSE, es decir que las acciones que en un principio se desarrollaban bajo la premisa de ser responsable ahora se realizan por ser una obligación legal; Es por ello la existencia de RSE en las empresas

del área de relaciones públicas corporativas, que tienen como objetivo tratar de comunicar el grado de responsabilidad con el cumplimiento de los marcos regulatorios existentes.

El autor propone que más allá de analizar distintos comportamientos de las empresas se debe buscar un parámetro de conducta o incentivos para analizar qué es lo que conlleva a la empresa a cumplir o no cumplir con las acciones más aceptadas por la sociedad.

2.3 Teorías de Carácter Político

Enfocado especialmente en las teorías que prestan especial atención al poder social que adquieren las empresas en la medida que más influyen en una sociedad.

Los autores que se mostraran a continuación intentan plantear la necesidad del uso responsable del poder social en el ámbito político de los negocios.

2.3.1 Davis

La principal idea que se plantea es que los negocios cada día se encuentran con nuevos desafíos que involucran a la sociedad, por lo tanto deben cambiar su punto de vista para enfrentarlos ya que los escenarios en los que está involucrado cambian día a día.

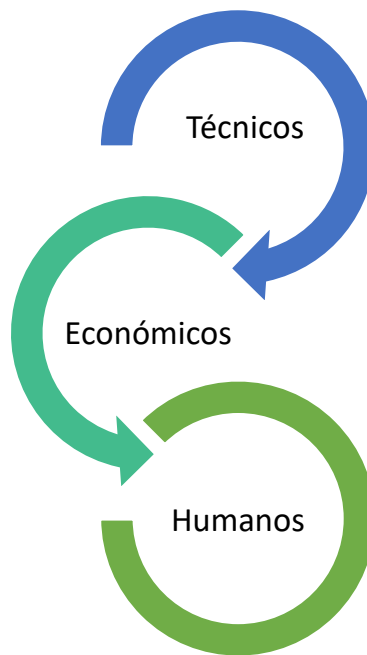
En la medida que aumenta la participación y tamaño de una empresa las decisiones de negocios empiezan a afectar al entorno y la sociedad, por lo tanto el desarrollo de las actividades RSE por parte de algunas empresas les permitirá influir en el marco cultural, político y de los negocios que regulan su actividad; Esto hace que el poder que adquieren los ejecutivos sea considerado importante e influyentes ya que sus decisiones van a afectar directamente a las personas, es aquí donde se mezcla las intenciones que tienen los ejecutivos ya que ellos también son individuos con metas propias.

En base a la responsabilidad que adquiere una organizaciones que debe existir “una especie de constitucionalismo, en donde la responsabilidad de los negocios además de

sus objetivos económicos debe ser administrar sus relaciones con justicia de acuerdo al marco institucional establecido entre todos los grupos individuales” Davis, (1960)

Este autor determina que los ejecutivos deben tomar decisiones que sean favorables tanto para el negocio como para el entorno basándose en los siguientes tres enfoques.

FIGURA N° 2: ENFOQUES DE LOS NEGOCIO



Fuente: Elaboración Propia en base a Davis (1970)

A modo de conclusión el enfoque de este autor es que al desarrollar un negocio, lo primordial es poner atención a los aspectos económicos que lo afecten, pero no por ello dejar de lado aquellos aspectos relacionados con funciones y responsabilidades no económicas ya que estas afectan en forma indirecta a la adecuada obtención de los objetivos.

“La primera responsabilidad social de los ejecutivos es encontrar soluciones viables con respecto a la naturaleza y el alcance de sus propias responsabilidades sociales” Davis, (1960)

2.3.2 Donaldson y Dunfee

Estos autores realizan dos enfoques para entender la investigación de la RSE sobre ética empresarial, por una parte está el enfoque en el que los negocios éticos son explicados mediante ideas empíricas (lo que realmente se hace) y por otro lado un enfoque normativo (lo que debiese hacerse)

- **Enfoque Empírico:** Todo aquello que es observable de antemano a la hora de fijar o establecer reglas de conducta, es decir; no se establecen juicios de valor. En el caso de los negocios, se adoptan normas en base al comportamiento real de las organizaciones, tanto en su forma de tomar decisiones como en su modo de llevarlas a cabo, ante lo cual no se establece la idea de una imposición de normas predeterminadas median alguna clase de juicio valórico.
- **Enfoque Normativo:** Este enfoque se refiere a aplicar reglas en base a un parámetro ideal o a paradigmas preestablecidos, estos parámetros pueden no guardar relación con la manera en que realmente funciona las organizaciones. En ocasiones los conceptos normativos implican ideas que no necesariamente se dan en la práctica

A pesar de los distintos caminos que toman ambos enfoques estos autores explican la relación que existe entre ambos a través de la “Teoría integradora de contratos”. Esta teoría consiste en presentar una teoría normativa ajustada, que incorpora análisis empíricos como parte del proceso del hacer y juicios normativos por parte de lo que debe ser. Se buscan alinear dos clases de contratos:

- Contrato macro-social teórico: contrato normativo hipotético entre los participantes económicos.
- Contrato micro-social real: este contrato busca describir las situaciones reales que se dan entre participantes a un nivel individual.

Además proveen una guía general para establecer parámetros de negocios éticos.

Sin embargo el problema básico que se describe a la hora de establecer parámetros éticos para los negocios, es que no se toma en consideración el modo en que funcionan los negocios y la naturaleza de los participantes.

La justificación normativa se basa en que a partir de la relación de interdependencia existente entre una organización y sus grupos de interés, las organizaciones deben respetar la ley y deben tomar en consideración sus aspectos éticos y participar en filantropía. Donaldson y Preston, (1995)

2.3.3 Wood y Lodgson

A diferencia de los autores mencionados con anterioridad, en este caso Wood y Lodgson plantean un cambio en la mirada de la responsabilidad social hacia una enfocada en el ciudadano corporativo, ya que este término puede resultar ser más apto y permite capturar de mejor manera el contenido social y moral de la RSE.

Para tener un entendimiento del ciudadano corporativo se analizarán dos componentes: la entidad en cuestión y la mirada conceptual del término, y para ello se realizará una clasificación de cuidado:

- Nivel de análisis: Tener una mirada local a la hora de establecer la relación de los ciudadanos con el entorno en el que se desenvuelven.
- Unidad de Análisis Donde se clasifica al ciudadano como una persona individual o un nuevo ciudadano, un ciudadano corporativo. Es decir, que las empresas pasan a ser un ciudadano más con similares derechos y deberes que las personas.

Por lo tanto las entidades adquieren una serie de derechos y deberes en un marco que regula tanto el alcance de sus acciones, así como el modo de conseguir sus objetivos.

Debido a la ambigüedad que existe sobre el concepto de RSE y la forma que debe ser aplicado por las entidades, estos autores prefieren cambiar dicho enfoque por el de ciudadano corporativo. A continuación diferencias entre estos dos enfoques:

TABLA N° 3: DIFERENCIAS ENFOQUES

La RSE es obligatoria en el sentido del pago de impuesto. Por otro lado la ciudadanía corporativa es enteramente voluntaria

La RSE presenta una amplia preocupación en los grupos de interés y de la sociedad como un todo, en cambio la ciudadanía corporativa restringe su foco en la comunidad local

El interés en obtener beneficios personales es aceptado pero no asumido desde el punto de vista de la RSE, en cambio bajo la mirada de ciudadanía corporativa el beneficio para satisfacer intereses personales es deseable.

Fuente: Elaboración propia en base a Wood y Lodgson, (2002)

La ciudadanía corporativa constituye un avance en el sentido de analizar las relaciones entre los negocios y la sociedad. Wood y Lodgson, (2002)

2.4 Teoría sobre la Ética y la Moral de los Negocios

Este cuarto enfoque pretende ser una guía en la entrega de bases acerca del desarrollo de actividades socialmente responsable bajo la mirada de perseguir fines éticos o morales, lo que se busca es presentar las consideraciones para realizar actividades de RSE que estén fundamentadas principalmente en parámetros de derechos universales o espirituales, y no en términos estrictamente económicos, bajo este enfoque lo social se convierte en el pilar fundamental y lo monetario pasa a un segundo plano debido a que se destacan los valores éticos y el espíritu de servicio a la sociedad. A continuación se revisarán diversas visiones acerca de la teoría a mano de Freeman, Kaku y Annan.

2.4.1 Freeman

Bajo la visión de este autor se propone que las acciones de negocios deben representar actividades en conjunto, esto quiere decir una red que integre a los distintos actores los cuales se irán afectando unos a otros, lo que conforma una cadena de acciones, esto para entrar en la búsqueda del objetivo el cual no es solo la gestión interna de sus recursos y operaciones, sino que además es la consideración de todos los actores que pueden afectar directa o indirectamente al desarrollo de las actividades por que junto a ellos se agrega valor y bienestar tanto para la empresa como para las personas en sí.

Debemos entender a los diversos grupos de interés, más allá de ver la competencia por los recursos dispersos y limitados, donde la razón fundamental de la actividad económica tiene que ver con la red que se forma entre los distintos actores y la colaboración y cuidado entre todos. Freeman, (1992).

A raíz de lo anterior Freeman se concentra en los denominados stakeholders y stokeholders bajo la perspectiva que a partir de estos participantes se debe poner atención en que se puede tener más de un poder y más de un interés dentro de la

empresa, por lo cual se debe tener especial cuidado en identificar los efectos que tienen sus actividades y la manera de cómo administran las relaciones con los grupos de interés asociados, en conclusión a lo que avala esta visión es la legitimización del negocio por la sociedad que por una responsabilidad social que esté orientada a la generación de ganancias, llamándolo inclusivamente como herramienta para aumentarlas, incluso lo llega a denominar como una democracia corporativa.

- Stakeholders, cualquier grupo o individuo que puede afectar los objetivos de la organización o quien es afectado por las actividades que realiza la empresa. Dentro de ellos nos encontramos con grupos políticos, grupos de presión, agencias de gobierno, asociaciones de comercio, competidores, uniones, todos los empleados, segmentos de clientes, dueños y accionistas. Freeman, (1992)
- Stakeholders, cualquier grupo o individuo con el cual la empresa interactúa y de los cuales depende para poder sobrevivir. Entre ellos nos encontramos con empleados, clientes, proveedores, instituciones financieras, dueños y accionistas y, en general, todos los grupos asociados en un sentido restringido. Freeman, (1992).
- Democracia corporativa , se entiende a la empresa como una entidad que puede tomar decisiones en forma dinámica, teniendo en cuenta los factores que son importantes para toda la Responsabilidad Social Empresarial como una secuencia de actividades y relaciones dada por los stakeholders en el sentido restrictivo propuesto. Freeman, (1992).

2.4.2 Kaku

Si las empresas gestionan sus negocios con el único objetivo de ganar más dinero, pueden llevar al mundo a la ruina económica, medioambiental y socialmente. Kaku, (1996).

A raíz de lo planteado anteriormente toda la visión que desarrolla este autor está basada en la filosofía Kyosei la cual se define como una filosofía que promueve el sentido de la cooperación en la que sustenta todas sus creencias de lo que significa Responsabilidad Social Empresarial.

Lo que se busca bajo esta percepción es que tanto los individuos como las empresas vivan y trabajen en conjunto en la búsqueda del bien común ya que bajo este esquema se genera una unión que será favorable para la gestión empresarial, es decir un enfoque ético de negocios que permitirá y que será fundamental para realizar diversas acciones así como entregar comida a las personas más necesitadas del mundo, mejorar las condiciones laborales, promover la paz en lugares belicosos y en la renovación de los recursos naturales como por ejemplo, ya que para Kaku es una obligación de las empresas unirse a favor de la paz mundial y la prosperidad.

Esta teoría está basada en 5 etapas que van desde la fundación de la empresa hasta el diálogo político para los cambios globales, a continuación se exponen las respectivas etapas:

FIGURA N° 3 ILUSTRACIÓN ETAPAS FILOSOFIA KYOSEN



Fuente: Elaboración propia en base a Kaku, (1997)

Estas cinco etapas deben tomarse como eslabones en la que se necesitan una a la otra, es decir para conseguir una se debe depender del eslabón anterior, con la cual cada etapa es crucial para poder construir el modelo completo. En conclusión lo que se pretende bajo la mirada de este autor es involucrar un compromiso completo de la empresa en los lugares donde su actividad es llevada a cabo, ya que en la medida que la empresa tenga mayor cantidad de recursos y lugares operando mayor es su responsabilidad con el desarrollo, bienestar de la sociedad, medioambiente y los recursos naturales disponibles. Al poseer vastos recursos económicos a nivel global y al emplear a miles de personas de distintos lugares, tienen en sus manos el poder para influir sobre el bienestar de la sociedad y el futuro del planeta. Kaku, (1996).

2.4.3 Kofi Annan

Lo que propuso este autor fue el pacto mundial bajo su mirada y bajo sus principios, lo cual trae como propuesta es un proyecto denominado pacto global que invita a los distintos dirigentes empresariales a sumarse a una iniciativa internacional en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal. “Por sumar la fuerza de los mercados a la autoridad de los ideales universales, por conciliar la energía creativa de la empresa privada con las necesidades de los más desfavorecidos y las exigencias de las generaciones futuras” (Annan, 1999).

Como se menciona anteriormente se crea el pacto global en el cual las empresas, el comercio y la inversión son los pilares esenciales para mantener la paz y la prosperidad en el mundo, donde acciones responsables construyen confianza y capital social que soportan un mayor desarrollo económico, esto tiene como objetivo poder llevar a cabo acciones que cumplan con los objetivos de las naciones unidas y poder incorporar 10 principios en las actividades empresariales, estos principios son los siguientes.

TABLA N° 3: PRINCIPIOS PACTO GLOBAL

Derechos humanos	Principio 1, Las empresas deben apoyar y respetar los DDHH fundamentales internacionalmente en el ámbito en que se desarrollan
	Principio 2 , Deben asegurarse el no ser cómplices en la vulneración de los DDHH.
Relaciones laborales	Principio 3, Las empresas deben apoyar el derecho a afiliación y negociación colectiva.
	Principio 4, Eliminación de todo trabajo forzoso.
	Principio 5, Erradicación del trabajo infantil
	Principio 6, Abolicion de prácticas de discriminación

Medio ambiente	Principio 7, Se debe tener un enfoque preventivo orientado a la protección del medioambiente
	Principio 8, Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
	Principio 9, Favorecer el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Lucha contra la corrupción	Principio 10, Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.

Fuente: Elaboración Propia en base a Annan, (1999)

3. Pirámide de Inversión en RSE

En base a la explicación anterior sobre los 4 enfoques existentes sobre la RSE tomando diversos temas, como políticos, sociales, legales y económicos se deja clara la amplitud que se genera al desarrollar un conocimiento sobre la investigación de la RSE.

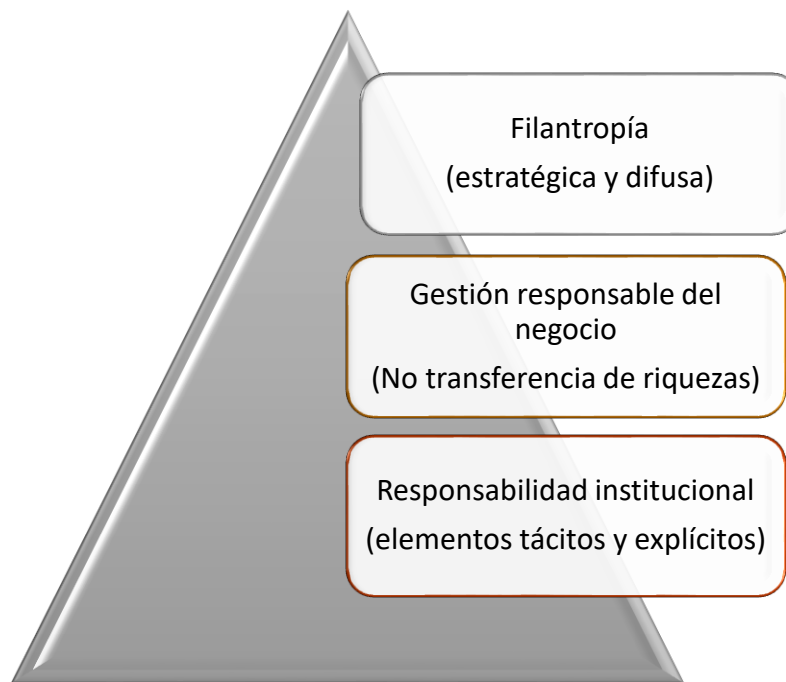
Debido a lo que se desarrolló anteriormente se genera un conflicto conceptual, ya que las entidades desarrollan actividades sobre RSE utilizando las distintas definiciones que se explicaron a través de los distintos enfoques y sus autores, por lo tanto cada entidad desarrolla este concepto según la manera que más le acomode ya sea para generar bienestar social o simplemente para obtener mayores utilidades por medio de las múltiples actividades que desarrollan, el problema surge en que la sociedad actualmente pide ser responsable de manera que cumplan con las leyes, cuiden sus grupos interés más cercanos, cuiden el medio ambiente y desarrollen actividades correctas, es decir aplicar todos los enfoques en conjunto y no de manera individual, y es ahí donde nace en base a la reunión de todos los conocimientos la pirámide de inversión RSE.

¿En qué consiste la pirámide exactamente? Este modelo pretende orientar al mundo empresarial como a los usuarios, entregando beneficios tantos internos como externos,

¿De qué manera? Para los que forman parte de la empresa estos están dados por entender cuáles son los niveles de compromiso social que se deben gestionar y que potencia la creación de valor empresarial y para los que están afuera son conocer y evaluar mejor las acciones responsables que señalan las empresas.

El siguiente esquema representa los escalafones de la pirámide RSE, donde reúne todas las características expresadas a través de los enfoques.

FIGURA N° 4: ILUSTRACIÓN PIRAMIDE DE INVERSIÓN EN RSE



Fuente: RSE Cancino y Morales, (2008)

Ahora se procederá a ver de qué trata cada nivel de la pirámide, conectándolo con los distintos enfoques que se mencionaron anteriormente.

1. **Responsabilidad institucional**, determina el comportamiento mínimo que cada sociedad espera y puede exigir por parte de las empresas, en cuanto al cumplimiento de las leyes, políticas, contratos (normas explícitas), códigos de conducta y acuerdos de negocios (normas tácitas). Una empresa no puede ser catalogada como responsable si no cumple con el marco institucional de cada economía North, (1990).
2. **Responsabilidad operacional**, establece relaciones eficientes en cuanto procura que el mayor retorno del capital invertido en un negocio debe provenir de una combinación eficiente de los factores productivos, más que de transferencia de riquezas entre los grupos de interés. Una empresa que señala y desarrolla un comportamiento responsable con trabajadores, proveedores y consumidores puede obtener una mayor productividad de sus empleados y una mayor calidad de los insumos de los proveedores. Asimismo, los consumidores podrían valorar más sus productos y podrían mantener o aumentar el consumo en el tiempo. Cancino et al., (2008).
3. **Responsabilidad filantrópica**, explica que las empresas pueden verse comprometidas con la sociedad, no sólo mejorando las relaciones con sus grupos de interés más directos (clientes, proveedores, trabajadores y accionistas), sino que pueden relacionarse de manera responsable con otros actores de la comunidad.

A través de la pirámide de inversión en RSE se quiere cumplir dos objetivos que se mencionan en la siguiente imagen:

FIGURA N° 5: ILUSTRACIÓN OBEJTIVOS



Fuente: Elaboración propia extraído de Cancino y Morales, (2008)

Por lo tanto para poder cumplir con ambos objetivos, se deben cumplir en primer lugar los tres niveles de la pirámide.

- En primer lugar, una empresa que se defina como responsable debe cumplir con las instituciones de cada sociedad, normas explícitas y tácitas.
- En segundo lugar debe procurar generar valor económico en sus actividades productivas sin desarrollar transferencias de riqueza desde los grupos de interés.
- En tercer lugar, y sólo después de cumplir con el nivel institucional, las empresas pueden desarrollar actividades de filantropía, pudiendo ser éstas de carácter estratégico (cuando crean valor, por ejemplo a través de mejorar la reputación de la empresa) o de carácter difuso (cuando no existe un vínculo claro entre las actividades de RSE y mejoras en imagen o en marca).

Esto implica que saltarse los niveles más bajos de la pirámide de Responsabilidad Social debiera tomarse como una señal negativa, en donde la empresa podría estar invirtiendo recursos en RSE sólo con fines de corto plazo, engañando al público y al mercado en general.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN DE LA IDEA DE INVESTIGACIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial entendiéndose de ahora en adelante como RSE, ha estado siempre presente en las empresas, en ocasiones implícita como de manera tácita. Defínase RSE como el compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general, WBCSD (2000).

En la actualidad las entidades toman cada vez más conciencia destinando mayores recursos a esta área, y así utilizarla como una herramienta para mejorar la imagen corporativa, el logro de objetivos, y tanto proyectar como beneficiar de esta manera a los usuarios, proveedores y trabajadores en todos los niveles jerárquicos.

Hoy en día existen distintos enfoques que sustentan estas técnicas, entrando en conflicto a un nivel conceptual, tomando de esta manera puntos de vistas adversos entre ellos, utilizándolas de la manera que sea más eficiente a un nivel interrelacionado según sus necesidades corporativas, esto sin dejar de lado la importancia que implica el conocimiento del usuario respecto a esta temática en favor a los beneficios o desventajas que esto podría ocasionar. “La RSE está llamando la atención de todo tipo de empresario que ha escuchado el término, y que quizás su competencia tiene un distintivo de esta pero no saben cómo profundizarlo y mucho menos como implementarlo”, USEM (2009: 6). A raíz de esta problemática se crea la pirámide de inversión en RSE la cual busca dos objetivos, apoyar a las empresas para que consideren la RSE como una herramienta potente de gestión empresarial y creación de valor, y además que el público en general aprenda a discriminar entre las empresas responsables, Cancino y Morales (2008)

El propósito de este trabajo es analizar la aplicación del modelo Pirámide RSE como concepto único de responsabilidad social en las empresas de la región de Valparaíso en el período 2015.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la aplicación del Modelo “Pirámide RSE” en empresas de la región de Valparaíso en el Período 2015

Objetivos Específicos

1. Comparar los distintos enfoques que existen sobre la RSE
2. Describir la responsabilidad social a nivel corporativo, a través del modelo de la Pirámide RSE
3. Verificar la aplicación del modelo Pirámide RSE en empresas de la región de Valparaíso en el período 2015

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque cualitativo con un alcance comprensivo. Para cumplir los objetivos mencionados anteriormente se desarrolla en las siguientes etapas:

ETAPA 1: Recopilación de los antecedentes

La recopilación de información se basará en las siguientes bibliografías

- Daniela Toro (2006) El Enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica
- USEM (2009) Protocolo De Responsabilidad Social Empresarial
- Páginas web asociadas: Deloitte, ISO 26000

ETAPA 2: Sistematización de la información

La manera de reunir, ordenar y seleccionar la información se realizará en base a los siguientes criterios:

- Antecedentes Generales y Conceptos básicos sobre RSE
- Teorías Existentes
- Pirámide de Inversión en RSE.

ETAPA 3: Elección de sujeto de investigación

El sujeto de investigación debe contener los siguientes criterios:

- Empresas ubicadas en la región de Valparaíso
 - ✓ Empresas Rosselot
 - ✓ Empresas Knop
 - ✓ Sociedad Comercial Estadio Español
- Empresas privadas

- Empresas de diferentes rubros

ETAPA 4: Aplicación de la técnica de recogida de datos

Se entrevistara a profesionales que representen al área de RSE dentro de las entidades seleccionadas. Para determinar tanto la visión del objeto en estudio como su aplicación.

Esta se llevara a cabo a través de los siguientes pasos:

- **Contacto Inicial:** Se realizará una entrevista a los gerentes correspondientes, que desempeñen funciones respecto al tema tratado y conocimiento del mismo dentro de la empresa, esto tiene como objetivo que se proporcione información relevante y suficiente para la recogida de datos.
- **Realizar la entrevista en profundidad:** A los entrevistados se les realizará entrevistas de carácter general acerca de la RSE en función al concepto y la forma en como la empresa la aplica, además de las posibles existencias como política que la entidad tenga establecidos, además de preguntas de carácter específicos respecto a las distintas teorías existentes.
- **Transcripción:** Luego de finalizadas las respectivas entrevistas, se procede a la transcripción de cada una de ellas. Las cuáles son ordenadas, evaluadas y clasificadas en categorías y sub categorías de análisis.
- **Revisión por parte del entrevistado:** Luego de realizada la respectiva transcripción de cada una de las entrevistas efectuadas, esta será enviada vía correo electrónico a la persona correspondiente en cada caso, para que proporcione la aprobación del contenido, o si presenta alguna objeción o sugerencia.
- **Entrevista Final:** Una vez aprobada la entrevista por parte del entrevistado, se procede a incluir la entrevista como un anexo dentro de la investigación.

ETAPA 5: Criterios de calidad de Investigación

5.1 **Credibilidad:** Se realizará un análisis a las entrevistas efectuadas, se transcribirán para luego enviar una confirmación vía correo electrónico a la persona entrevistada para obtener su aprobación, en caso de no obtener respuesta se considerará como aprobada.

5.2 **Confirmabilidad:** Se analizarán las entrevistas realizadas para determinar si el sujeto en investigación aplica los objetivos de este trabajo.

5.3 **Fiabilidad:** La investigación será realizada por dos alumnos tesistas, de la carrera de Auditoría de la Universidad de Valparaíso para la obtención del título Universitario Contador Público y Auditor.

5.4 **Transferibilidad:** Se describirá el contexto y cada una de las situaciones en particular, en conjunto con las características de los sujetos. Tomando en consideración las entrevistas realizadas.

ETAPA 6: Tabulación de resultados

Categoría	Sub Categoría	Sub-Sub Categoría
- Categoría N° 1 Antecedentes Generales y Conceptos básicos sobre RSE	RSE	<ul style="list-style-type: none">• Transparencia• Establecimientos de compromisos públicos• Interacción con instituciones• Establecimiento de metas a corto y a largo plazo

		<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de la dirección de la empresa
- Categoría N° 2 Teorías Existentes sobre RSE	Teoría Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo económico
	Teoría Integradora	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de leyes, de políticas públicas y gestión de intereses de los grupos de interés
	Teoría de carácter Político	<ul style="list-style-type: none"> • Poder social a través del ámbito político
	Teoría sobre la ética la moral y los negocios	<ul style="list-style-type: none"> • Valores éticos
- Categoría N° 3 Pirámide de Inversión	Filantropía	Responsabilidad no solo con los grupos de interés de la empresa, sino también con la sociedad.
	Gestión Responsable Del Negocios	Relación entre la productividad de los empleados con la eficiencia de la entidad
	Responsabilidad Institucional	Comportamiento que debe tener cada empresa respecto a las leyes, políticas, etc.

ETAPA 7: Análisis de resultados

Todas las conclusiones obtenidas en esta etapa se analizarán y ordenaran en base a la tabulación de resultados obtenidos en la etapa anterior.

ETAPA 8: Discusión de Resultados

En esta etapa se determinara si la obtención de los resultados obtenidos en base a la tabulación concuerda con los modelos establecidos en el marco teórico

ETAPA 9: Conclusiones

Se darán a conocer los resultados y un análisis por medio del método de investigación, considerando los objetivos

CAPITULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se seleccionaron tres tipos de empresas de distinto rubro, distinto tamaño y distinta situación respecto a la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la organización.

Las respuestas se ordenaran de acuerdo a la tabulación de resultado, detallando cada una de las conclusiones obtenidas de las categorías y además por entrevistado, en el caso de la categoría dos esta se procederá a explicarla de manera detalla en el siguiente capítulo, ya que las dos últimas categorías están directamente relacionadas.

Categoría 1 Antecedentes generales y conceptos básicos sobre RSE

- 1° Sub Categoría: RSE

- Empresa Rosselot: La entrevistada comprendió el concepto básico de RSE y comentó que RSE es estar preocupado de aportar al desarrollo del país manteniendo la cultura de las personas, el respeto y dando oportunidades a los trabajadores. Si bien la empresa no cuenta con un área dedica a la RSE se entiende la importancia de desarrollar una cultura organizacional de este tipo el cual todos los jefes debieran tener presente en el minuto de planificar cada área o de querer un ambiente laboral adecuado.

La entrevistada hace hincapié en que más que un área debería ser un concepto instaurado que provenga de la alta gerencia y que se pueda inculcar en todas las áreas y departamentos dentro de la organización. Ya que dice que esta no puede ser una laboral independiente.

Conclusión: De acuerdo a los conocimientos de la entrevistada, esta propuso que en vez de pensar en trabajar en un área de RSE, debemos educar a las personas para desarrollar esta cultura, ya que lo más complicado es obtener

un cambio de pensamiento en las personas para poder incorporar este concepto en todas las tomas de decisiones.

- Empresa Knop: Cuando se habla de RSE el entrevistado tomó este concepto como la responsabilidad que tiene la empresa en su entorno global tanto hacia adentro como hacia afuera donde se compromete temas como la sustentabilidad, el comportamiento ético, valores corporativos y una serie de acciones que se van aprobando año a año de acuerdo a un presupuesto. Como empresa se cuenta con un conjunto de acciones estratégicas que se han estado trabajando para incorporarse en la sociedad como una percepción de lo que es una empresa responsable.

Esta empresa implementa todo lo que es RSE pero cuenta con un punto conflictivo que son los recursos internos, que es lo que más cuesta definir en términos generales, ya que la demanda es alta y no se puede dar una respuesta positiva a todos.

En cuanto a la comunicación interna los trabajadores están conscientes de las actividades que se realizan pero se está intentando mejorar la comunicación interna a través un sistema que consiste en enviar correos, lo cual aún está en proceso. En cuanto a la comunicación con los usuarios esta todo en la página web de la empresa.

Conclusión: Por lo tanto cuando se habla de RSE empresa Knop establece que realizan RSE a nivel social, económico y medio ambiental. Ya que al ser una empresa farmacéutica y pública deben ser sumamente responsables desde el interior de la empresa, entregando trabajos de calidad, con sueldos adecuados, con beneficios en el tema de alimentación, y también todo lo que es el entorno familiar, en cuanto a la responsabilidad con el exterior, manteniendo una comunicación directa con la comunidad participando en las juntas de vecino y ya desde un punto más macro todo lo que es el tema de la

sustentabilidad a nivel social, pero además como organización siguen buscando alternativas para continuar creciendo en el tema de RSE, tanto de manera interna como externa, buscando mejoras en la comunicación global de la empresa e implementando nuevas herramientas y de esa manera seguir potenciando su sello de naturalidad en todo lo que ellos ejecutan, no solo como una imagen a proyectar.

- Estadio Español: Ante el concepto de lo que es RSE la entrevistada lo definió como un modelo implementado por la empresa para mejorar el ambiente laboral, tanto para los trabajadores como para sus familias pero también tomando en consideración el nivel externo de la organización, a pesar de que la empresa no cuenta con un área, actividad, políticas o programas al respecto se presenta una motivación y disposición a estudiar de manera más minuciosa el tema, esto para evaluar una implementación al mediano plazo tomando en cuenta futuras capacitaciones sobre el tema en el caso de existir esa implementación en todos los niveles jerárquicos, esto tomando en cuenta la importancia que se le entrega el tema comunicacional y el poder llegar a todos los rincones de la empresa.

Conclusión: Según la percepción de la entrevistada se demostró un interés y recalco la importancia de lo que sería realizar RSE dentro de la entidad, empezando con entender y conocer de qué se trata, ya que como institución solo existe un conocimiento de concepto pero no hay nada más allá, dentro de la institución tampoco se ha conversado entre los trabajadores de lo que se trata el tema o de una futura implementación, pero existe una intención de mejorar la comunicación y mejorar día a día respecto a lo que es RSE.

Categoría 3 Pirámide de Inversión

- 1° Sub Categoría: Responsabilidad Institucional

- Empresa Rosselot: De acuerdo al comportamiento de la empresa respecto a las leyes y políticas, la entrevistada dejó claro que empresas Rosselot cumple con toda la normativa y marcos regulatorios que la ley les exige, poniendo especial énfasis en este punto ya que como empresa no solo se dedican a la venta de vehículos sino que también cuentan con un taller donde se manejan combustibles, aceites, gases entre otros, por lo tanto, existen más leyes al respecto y tiene que tener especial cuidado en el tratamiento.

La entrevistada hizo referencia que a pesar que la empresa cumpla con todas las leyes y normativas aún se está al debe con temas como equidad de género, esto se refiere a la igualdad de derechos en el sentido económico que existe dentro de la empresa, donde no solo existen diferencias de salario sino que también que la mayor parte de los altos cargos son ocupados por hombres, aunque deja claro que no existe discriminación al momento de una contratación.

Conclusión: Se deja en claro que la empresa cumple con todas las leyes que se les exige y además se preocupan de realizar capacitaciones en el tema de prevención de riesgo, como es el manejo de extintores para todos los trabajadores y de esa manera evitar cualquier emergencia que pudiese ocurrir.

- Empresa Knop: Se encuentran realizando un nuevo proyecto de prevención del delito ya que ser una farmacéutica es una área que está sumamente regulada y por lo tanto los obliga a cumplir no solo con leyes sino que a trabajar de una manera sumamente estructurada. De forma que se trabaja a la par con los proveedores desarrollando proyectos en conjunto de manera de poder acogerse a las buenas prácticas ligadas al tema de la ética y la ley.

Son responsable en cuanto a la igualdad de género donde existen políticas internas, no habiendo casos de discriminación y tampoco de acoso laboral, también comenta que la mayor parte de sus empleados son mujeres.

Por otro lado también se es responsable en cuanto a la industria limpia donde se tiene un programa ligado al tema de la sustentabilidad por lo cual se cuenta con la declaración de impacto ambiental al día y además cuentan con una certificación adecuada.

Conclusión: Se deja en claro que la empresa cuenta con todas las regulaciones y leyes pertinentes al día, al ser una empresa con imagen pública, deben estar al día con las nuevas leyes que se le aplican, realizando capacitaciones constantes a sus trabajadores y buscando nuevos programas a incorporar dentro la misma como un tema de buenas prácticas que está ligado con el tema de la ética y la ley.

- Estadio Español: Al conversar sobre lo que es la responsabilidad institucional, la empresa se torna a evidenciar que son responsables respecto al tema, están enfocados a tener una buena atención no solo para sus clientes si no con sus proveedores de igual manera, al ser parte importante para el funcionamiento diario de la empresa, en cuanto a lo que es industria limpia, o temas afines no hay mayor información al respecto o iniciativas por parte de la empresa.

Conclusión: En general no se aborda en el tema ya que no existen mucha información al respecto, pero si pone atención en tópicos como la equidad de género o empresa incluyente. A nivel institucional no se toma mayor atención respecto a los puntos presentados debido a que como rubro no ponen limitaciones a quienes quieran ser parte del equipo de trabajo dentro de la entidad, y al tener diversas áreas existe un equilibrio en el aspecto de géneros sin distinción de salarios respecto al mismo, al igual que un incentivo a la inclusión del núcleo familiar a las distintas instancias que da la empresa, aun así hay muchos temas en los que se debe seguir trabajando.

- 2° Sub Categoría: Gestión Responsable del Negocio

- Empresa Rosselot: Cuando se habla de productividad de los empleados con la eficiencia de la entidad, la entrevistada comentó que se han realizado múltiples actividades como zumba, la implementación de un gimnasio dentro de la empresas, actividades de relajación, implementación de mesas de ping pong, entre otras, para así lograr que los trabajadores tengan la posibilidad de encontrarse en un ambiente donde existen distintos tipos de estímulos, intentando lograr un equilibrio entre la carga laboral y el buen estado anímico de los trabajadores a nivel institucional mediante de estas actividades.
Otro punto importante es la transparencia y la anticorrupción donde la entrevistada dice que no tiene políticas establecidas pero si son bien rigurosos en las revisiones de cualquier tipo y si ven algo extraño toman medidas inmediatas.

Conclusión: A pesar de las distintas actividades e iniciativas que se tienen dentro de la empresas para mejorar el trato de los empleados y la vida en comunidad ha sido muy difícil motivar a las personas para que participen en este tipo de actividades ya que ella cree que todos mueven en un entorno económico es decir de que no valoran las oportunidad que se entregan y como empresa no comprenden el poco éxito de estas actividades provocando una desmotivación de la entidad en la realización de propuestas futuras.

- Empresa Knop: El entrevistado dijo que participan de forma activa en Asiva, tienen conocimiento del consumo de agua y luz de la empresa y lo declaran en una ventanilla única, ya que es una declaración anual que deben realizar. Respecto al tema eléctrico el entrevistado dice que tienen un sistema de generadores fotovoltaica que complementa el tema energía para disminuir y hacer más eficiente el uso de energía interna. Además comenta que están trabajando en una nueva ley de prevención del delito y el lanzamiento del

primer borrador del manual de prevención del delito interno y la constitución del código ético.

En cuanto a la postura contra el cambio climático dijo que todo eso tiene que ver con el compromiso que la empresa tiene con la sustentabilidad y se tratan dentro de las notas en las memorias de la empresa.

Respecto a la productividad de los empleados hizo saber que lo más importante es ser responsable con los trabajadores al momento de pagar sueldos y el respeto al interior de la empresa.

- **Conclusión:** Para finalizar, el entrevistado hizo saber que el resultado final es con quien te enfrentas todos los días, saludarse por el nombre el día a día en el trabajo, y nos comenta que ellos almuerzan todos en el mismo lugar, además hace referencia en que en la organización todos son trabajadores con distintos grados dentro de la empresa. También deja en claro que al ser empresa farmacéutica están 100% comprometidos con la sustentabilidad y además de cumplir con las normativas legales que se les exigen el departamento de Ingeniería y mantenimiento van buscando siempre la eficiencia energética.
- **Estadio Español:** La entrevistada comentó que no tienen una mayor postura respecto a tener una participación en el ámbito de la RSE, tampoco cuentan con políticas escritas respecto a temas relacionados con la transparencia y la anticorrupción aun que expresa que si son temas importantes que deberían considerarse. Por otro lado si realizan actividades que sean favorables para el estado ánimo de los trabajadores donde también se incluye a sus familias, además de preocuparse de un buen ambiente labora, ya que eso es lo más importante en el día a día e incentivando el buen trabajo con premios para las personas más destacadas.

Conclusión: Por lo comentado con la entrevistada, Estadio Español se encuentra ajeno a la mayoría de los puntos tocados en la entrevista, lo más

importante a destacar es el ambiente laboral que se tiene dentro de la organización, no solo se motiva a los trabajadores con incentivos sino también logrando siempre que el trabajador se encuentre un ambiente grato para trabajar.

- 3° Sub Categoría: Filantropía

- Empresa Rosselot: Respecto a las donaciones y participación con organizaciones, la entrevistada dijo que Rosselot es muy activo en esta área; ayudan a jardines, los pilotos de Rosselot asisten a hospitales, es decir hay una cultura hacia la sociedad, ya que el presidente es religioso. También se realizan donaciones a María ayuda, Fundación las Rosas y fundación piensa.

Conclusión: Se realizan actividades de filantropía dentro de la empresa, la cual se lleva a cabo de distintas formas, intentando que el desarrollo de estas actividades sirva para beneficiar a la comunidad. Teniendo en cuenta que todo lo que la empresa realiza sirve, y por lo tanto todo suma.

- Empresa Knop: Cuando se habla de filantropía, el entrevistado enfatizó en la importancia que esta es dentro de la organización como el apadrinamiento de un jardín infantil o las distintas donaciones que realizan a diversos organismos como un techo para Chile, Fundación las Rosas, Hogar de Cristo, y pone relevancia en la ayuda permanente que mantienen con los bomberos de Quilpué que viene marcado desde los inicios de la institución por parte del fundador de la misma, pero además recalca el compromiso con la comunidad donde ellos cuentan con un programa para responder a las necesidades que se presenten estando siempre dispuestos y abiertos a participar en las actividades que se presenten.

Conclusión: La entidad cuenta con actividades en el ámbito de los voluntariados, donaciones y actividades a la comunidad, formando en su

conjunto un impacto completamente positivo en la organización, pero más allá de verlo como actos de buena voluntad, son actos que nacen de una buena administración, y que logran potenciar en su totalidad a la empresa mediante la construcción permanente de lazos que agreguen valor a la empresa a la marca y sin dejar de lado a la comunidad local.

- Estadio Español: Respecto a la filantropía, Estadio español se encuentra bastante al margen de todo tipo de donaciones y voluntariados, la entrevistada comenta que solamente realizan donaciones una vez al año a la sociedad damas españolas de beneficencia, y regalos para bingos o fiestas.

Conclusión: Debido al rubro en el cual se encuentra Estadio Español, no son partícipes de ningún tipo de actividad que pueda beneficiar a ellos como a la comunidad, lo cual no significa que en el futuro no estén dispuestos a ser partícipes en este tipo de actividades.

CAPITULO IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Categoría n° 1: Antecedentes Generales y Conceptos básicos sobre RSE

Defínase RSE como el compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general, WBCSD (2000).

Según Cajiga (Año 2008), esta debe ser inherente a la empresa y se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los grupos con lo que se relacionan y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

La RSE se puede clasificar en un gran número de acciones empresariales que intentan vincular los negocios con la búsqueda del bienestar social (Cancino y Morales; 2008).

Luego de recopilar y organizar toda la información, los entrevistados afirman que concuerdan con la definición dada de RSE y dejan claro ciertos factores que se deben considerar desde su percepción aportando más allá de lo genérico, es decir, formando una cultura que imparta la RSE en toda la jerarquía de la organización, ya sea manteniendo el respeto, dando oportunidades tanto dentro de la organización como fuera de ella y participando activamente en actividades que incluyan a la comunidad.

Por lo tanto existe una concordancia entre lo establecido en el marco teórico y lo sustentando por los entrevistados. Concluyendo que el realizar RSE es tener una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad local, la sociedad y el medio ambiente con la gestión misma de la empresa, más allá de los productos o servicios que estas pudiesen ofrecer o de su tamaño.

La Responsabilidad Social Empresarial debe sustentarse en los valores expresados por la empresa y debe ser plasmada en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas a lo largo de las operaciones empresariales para institucionalizarla. (Cajiga; 2008)

Categoría n° 2: Teorías Existentes sobre RSE

Son muchas las teorías que explican las actividades de RSE tales como; Teoría Instrumental, Teoría Integradora, Teoría de carácter Político y Teoría sobre la ética moral y los negocios. A continuación se expondrá un cuadro resumen entre la concordancia de lo dicho por los entrevistados y lo expresado en el marco teórico.

TEORÍAS	MARCO CONCEPTUAL	ENTREVISTADOS
Instrumental	Según Porter y Kramer (2012) la teoría Instrumental propone el desarrollo constante de actividades de RSE por parte de las empresas, tomándolo como una búsqueda permanente donde lo realmente relevante son las acciones que se vayan a ejecutar, ya que estas deben estar siempre orientas en la obtención de mayores beneficios económicos para sus accionistas.	Respecto al tema que abarca la obtención de retribuciones económicas como único fin, se dejó en claro que el tema es completamente relevante y es el eje que mueve toda actividad que se realiza dentro de una organización pero no se concordó en que el obtener beneficios este por sobre las acciones sociales, ya que ambas aristas son un complemento en lo que es la realización de RSE como tal.

<p>Integradora</p>	<p>Explica el desarrollo de RSE por el deseo de integrar diversas demandas sociales entre ellas el cumplimiento de las leyes, las políticas públicas y la gestión balanceada de los intereses particulares de los grupos de interés de una empresa.</p>	<p>Los entrevistados expresaron que existe una directa relación entre lo dicho por la teoría con lo practicado en sus organizaciones, dejando claro la importancia en el cumplimiento de leyes tanto implícitas como explícitas, ya que este factor es fundamental para la operación de una entidad, para entregar una imagen fidedigna tanto interna como externamente y para estar actualizados en toda la contingencia que se va creando de manera constante.</p>
<p>De carácter político</p>	<p>Enfocada especialmente a aquellas empresas que prestan especial atención al poder social que adquieren las empresas en la medida que más influyen en la sociedad.</p> <p>Los ejecutivos son considerados personas influyentes e importantes según el poder social adquirido ya que se relacionan en un ambiente de grandes corporaciones, en que sus decisiones afectan directamente a las personas. Cancino y Morales (2008)</p>	<p>Por lo indicado en las entrevistas no existe relación en lo establecido en el marco teórico y lo que realizan, ya que no ven el ser participe activo de una sociedad como una relación de obligación y derechos, dejando de lado el factor económico, que es el fin al crear una organización, sin embargo si entienden el rol que deben tener dentro de la sociedad cuando el poder adquisitivo va aumentando, teniendo más influencia dentro de la misma pero sin dejar de lado los intereses propios.</p>

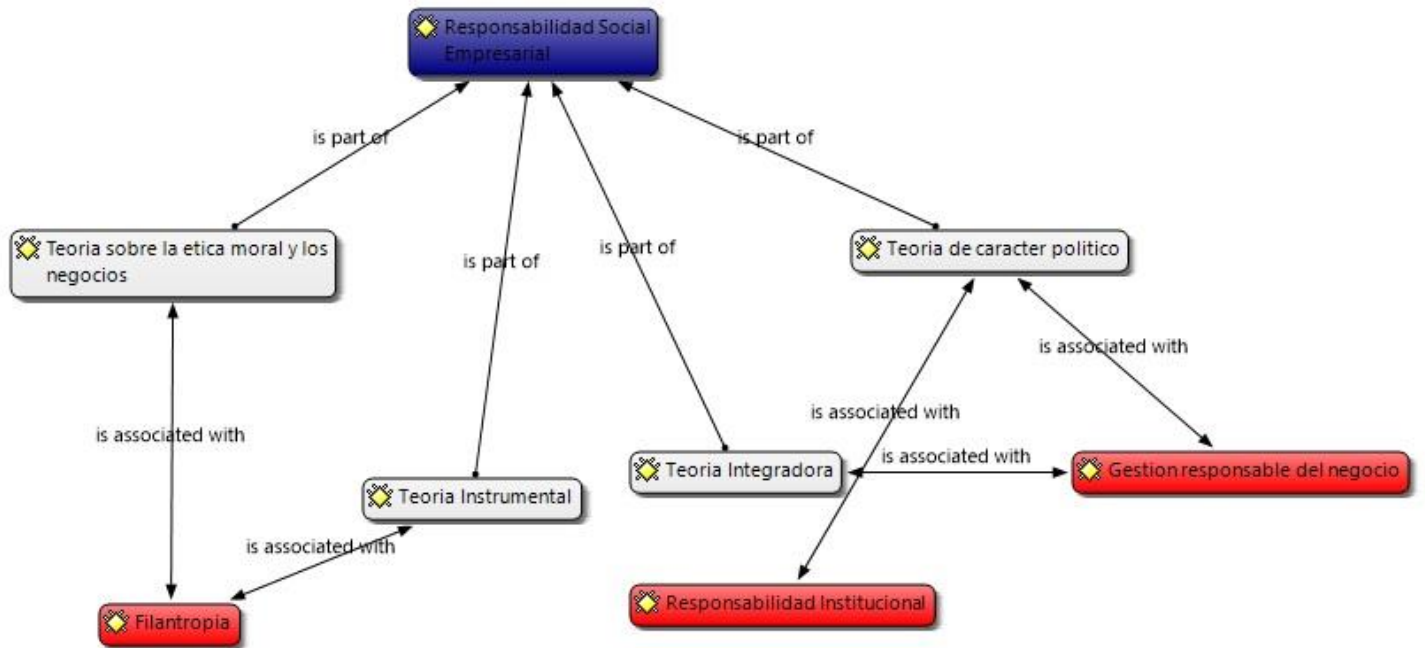
<p>Sobre la ética y la moral de los negocios</p>	<p>Freeman (1983) hace entender a los diversos grupos de interés, más allá de ver la competencia por los recursos dispersos y limitados, donde la razón fundamental de la actividad económica tiene que ver con la red que se forma entre los distintos actores y la colaboración y cuidado entre todos.</p>	<p>Según los antecedentes recabados, los entrevistados prestaron gran atención en la realización de actividades de filantropía, en donde cada una de las empresas que se utilizaron como instrumento realiza uno o más tipo de donaciones o aportes.</p>
---	--	--

Como conclusión general respecto al cuadro expuesto anteriormente, no existe una concordancia total entre lo establecido en el marco teórico y lo dicho por los entrevistados en los cuatro tipos de teorías, existen ciertas discrepancias como semejanzas en los cuatro puntos abarcados, pero en una visión general los entrevistados tienen una perspectiva similar entre ellos en todos los temas que se abordaron y se determinó que todas estas teorías son complementarias y nos permiten dar un adecuado marco teórico acerca del comportamiento responsable de las empresas.

Según Medina (2012) la RSE debe estar motivada por una serie de cambios recientes que interna y externamente la empresa ha sufrido, como las transformaciones de la vida social ocasionados gracias a los procesos de globalización, la acelerada innovación técnica, el cuidado del medioambiente, la expansión y difusión de nuevas tecnologías de la información y el conocimiento. Aspectos que entre otros han permitido que los individuos se conciencien y se dirijan a formas más equitativas y responsables de convivencia social (personal, laboral y de gobierno, dentro principalmente pero también fuera de la empresa). Es decir abarcando todas las teorías en conjunto.

A continuación se visualizará una red semántica donde se deja establecida la relación existente entre las cuatro teorías, la responsabilidad social empresarial y la pirámide RSE, para entender la conexión de manera conceptual.

FIGURA N° 6: RED SEMANTICA RELACIÓN TEORÍAS/CONCEPTOS RSE



Fuente: Elaboración propia (2016)

Categoría n° 3: Pirámide de Inversión

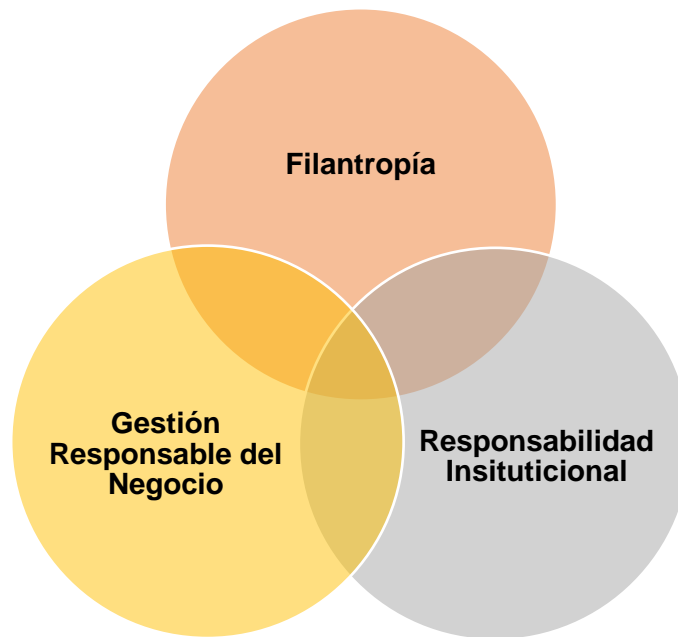
De acuerdo a las teorías presentadas se puede observar que el foco de las actividades de RSE puede ser diverso ya sea por un razón económica, política y moral. En la actualidad se están desarrollando múltiples actividades que entran en las distintas definiciones de RSE y se están invirtiendo una gran cantidad de recursos con el fin de cumplir con determinados objetivos estratégicos.

La pirámide de inversión en RSE la cual busca dos objetivos apoyar a las empresas para que consideren la RSE como una herramienta potente de gestión empresarial y creación de valor, y además que el público en general aprenda a discriminar entre las empresas responsables, Cancino y Morales (2008).

Una empresa que se defina como responsable debe cumplir con las instituciones de cada sociedad, normas explícitas y tácitas, debe procurar generar valor económico en sus actividades productivas sin desarrollar transferencias de riqueza desde los grupos de interés, y por último solo después de cumplir con el nivel institucional y con gestión responsable del negocio, las empresas pueden desarrollar actividades de filantropía; Cancino y Morales (2008).

A continuación se nombran los tres niveles de la pirámide de inversión

FIGURA N°7 NIVELES PIRÁMIDE DE INVERSIÓN



Fuente: Elaboración propia (2016).

1. **Responsabilidad institucional**, determina el comportamiento mínimo que cada sociedad espera, y puede exigir por parte de las empresas, en cuanto al cumplimiento de las leyes, políticas, contratos (normas explícitas), códigos de conducta y acuerdos de negocios (normas tácitas). Una empresa no puede ser catalogada como responsable si no cumple con el marco institucional de cada economía North, (1990).
2. **Responsabilidad operacional**, establece relaciones eficientes en cuanto procura que el mayor retorno del capital invertido en un negocio debe provenir de una combinación eficiente de los factores productivos, más que de transferencia de riquezas entre los grupos de interés. Una empresa que señala y desarrolla un comportamiento responsable con trabajadores, proveedores y consumidores

puede obtener una mayor productividad de sus empleados y una mayor calidad de los insumos de los proveedores. Asimismo, los consumidores podrían valorar más sus productos y podrían mantener o aumentar el consumo en el tiempo. Cancino et al., (2008).

3. **Responsabilidad filantrópica**, explica que las empresas pueden verse comprometidas con la sociedad, no sólo mejorando las relaciones con sus grupos de interés más directos (clientes, proveedores, trabajadores y accionistas), sino que pueden relacionarse de manera responsable con otros actores de la comunidad.

De acuerdo a lo recopilado en las entrevistas, se deja en claro que cada una de las empresas cumple con uno o más de los escalafones de la pirámide de inversión, especialmente empresas Knop, la cual explicó claramente las actividades que realizan para cumplir con cada uno de los escalafones de la pirámide de inversión.

Los entrevistados indicaron que la implementación de RSE trae grandes beneficios no solo a la empresa misma, sino que también a la comunidad, y los entes que los rodean, de tal forma que potencian la imagen de la empresa, la posición de ella frente a los consumidores y a la comunidad local.

En conclusión se puede decir que la teoría no es corroborada en su totalidad, ya que ninguna de las empresas entrevistadas cumple con la teoría de pirámide de inversión en sus tres componentes.

Se dice entonces, que, la Responsabilidad Social Empresarial se refiere a la actitud y al conocimiento de una empresa encaminada a mantener el equilibrio entre el desarrollo de la sociedad, un entorno sustentable, y la viabilidad comercial y económica de ella misma. (CAJIGA, 2008)

CAPITULO V CONCLUSIONES

Al finalizar el presente estudio sobre la “Aplicación del modelo Pirámide de Responsabilidad Social Empresarial, en empresas de la región de Valparaíso, en el período 2015”, de acuerdo a los resultados obtenidos y analizados se procede a determinar lo siguiente:

Concepto RSE

- Se observó a través de las entrevistas realizadas, el concepto sobre lo que es RSE en sí, es aún bastante ambiguo. Aun así las organizaciones que se utilizaron como instrumento tienen un amplio conocimiento respecto al tema, sobre todo por parte de las empresas más grandes, lo que se podría establecer como un tema recursos y competitividad, a mayores recursos y al ser más competitivas en el mercado estas están más informadas de lo que sucede con sus grupos de interés, lo que busca la sociedad y como estar más presente como organización.
- Otro punto de importancia es que todas los sujetos en estudio concuerdan en que el concepto que se les entregó como referente es el que se debería utilizar al ser aplicada la RSE dentro de una organización, es decir ser organizaciones éticas, que contribuyan económicamente y que influyan en la calidad de vida de empleados, grupos de interés y en la sociedad como tal.

Pirámide de inversión RSE

- En cuanto a los tres niveles de la pirámide es decir filantropía, gestión responsable del negocio y responsabilidad institucional, ninguno de los instrumentos de investigación estudiados aplica la pirámide RSE en su totalidad, esto como efecto de que ninguna de ellas realiza o tienen áreas de RSE como tal, si bien realizan ciertas actividades que podrían ser catalogadas como parte de uno de los tres escalafones, no es suficiente para concluir que aquellas actividades cumplen con todas categorías que se utilizaron como investigación.

- Si bien no se aplica la pirámide en todos los niveles, todas las empresas incluyendo la más grandes o medianas afirman que el tema es de relevancia y que debe ser considerado dentro de sus organizaciones como herramienta de alineamiento organizacional y como estrategia para una mejora constante dentro de sus operaciones, poniendo mayor énfasis al tema ya que actualmente es un factor vigente que influye y que está muy arraigado en las grandes empresas a nivel mundial como parte de sus imágenes corporativas.
- Dentro de las categorías se demostró a través de las entrevistas que la filantropía es lo que más se conoce y lo que más se practica dentro de las organizaciones, proyectando una imagen positiva hacia el exterior por medio de las donaciones que todas realizan o actividades sociales que ayudan a la comunidad. La responsabilidad institucional también es practicada a través del cumplimiento de leyes de diferentes tipos y en distintos ámbitos, teniendo conciencia que la sociedad está cada vez más pendiente de ellas y del cumplimiento de las leyes como parte de la ética y la transparencia que deberían tener, además que en ciertos sectores como es la salud en mano de empresas Knop o automotriz como Rosselot, hay leyes específicas en cuanto a temas ambientales o salud, las cuales deben ser revisadas y aplicadas de manera permanente, teniendo mayor precaución ya que el tema ambiental es un eje actual que mueve la creación de nuevas leyes para regular los sectores que más podrían contaminar, y en cuanto a la responsabilidad en la gestión del negocio, si bien se realizan acciones para el bienestar interno de la organización esto no es suficiente para afirmar que esa parte de la pirámide es aplicada o se cumple, aún se está al deber en todas las organizaciones la responsabilidad con los empleados, o grupos de interés ya sea a través de políticas claras y transparentes, temas de igualdad, u otros que podrían ser relevantes para concluir que se aplica.

Por lo tanto se concluye que comprender el término RSE, es decir tener una noción concreta y específica del concepto, facilitaría la aplicación de la pirámide en todas sus escalas, ya que las entidades podrían proyectar sus acciones y realizaciones de las

mismas, tener proyectos, políticas u programas, que no solo mejoraría la imagen de las empresas, sino que también ayudara a todos los entes que la rodean.

FIGURA N°9 RELACIÓN ENTRE CONCEPTO Y PIRÁMIDE DE INVERSIÓN



Fuente: Elaboración propia (2016)

A raíz de lo anterior, se toma en consideración que, para conseguir beneficios directos de la implementación de un sistema de gestión RSE es sumamente importante que este sea parte de la estrategia empresarial y sea acorde con las prioridades y la cultura de la compañía, teniendo algunos factores en cuenta como los siguientes.

- Tener compromiso y apoyo real desde la alta dirección
- Capacitarse frente al tema, es decir estar informados de manera que entiendan sobre el concepto y las herramientas que existen respecto al mismo.
- Tener conocimiento de las actividades que la entidad realiza, y determinar cuál de esas son actividades de RSE.

- Saber cuáles son los grupos de interés que afectan o que podrían afectar a la organización, de manera de poder identificarlos y resolver problemáticas que existan en común.
- Que todas las áreas de la organización estén conectadas, comprometidas e informadas.
- Tener objetivos y metas respecto a la RSE en específico.
- Ir evaluando los resultados de las medidas que se toman y comunicar los resultados que se obtienen para determinar mejora.

Por lo tanto, la importancia de reconocer que la RSE es y será cada vez más relevante para aquellas empresas que deseen proyectarse al futuro y ser aceptadas por la sociedad y círculo donde se encuentran insertas es una realidad, y no es un camino solo para las empresas internacionales que operan dentro del país que vienen con un concepto inserto desde afuera, si no que en todas las organizaciones a nivel nacional que quieran proyectarse y crecer, sin utilizar la RSE solo como una manera de obtener una buena imagen que se difunde en los distintos medios de comunicación que las empresas tienen sin llevarlo a cabo con buenos propósitos, tomándolo como un fin y no como un medio que podría tener resultados de mejoramiento como una herramienta de alineamiento organizacional.

Se concluyó que la decisión de implementar RSE en una empresa en su totalidad es un tema sumamente complejo, debido a todas las aristas que esta conlleva, no solo en la implementación dentro de la organización, sino también el desembolso económico que deben llevar a cabo las empresas, además de la poca claridad que se tiene sobre el término RSE, por lo general una empresa que realiza RSE lo hace bajo su propia comprensión del término. Además otro punto que va de la mano a la RSE es el rubro de la empresa, para esta investigación los sujetos en estudio son de distinto rubro lo que llevo a obtener conclusiones muy distintas unas de otras.

Para finalizar, las empresas están conscientes de los beneficios que trae realizar RSE ya sea, dentro de la empresa, como a los entes que lo rodean, también en la imagen que proyectan y el posicionamiento de la empresa misma, pero a pesar de eso como se mencionó anteriormente es sumamente difícil implementarla debido al poco entendimiento

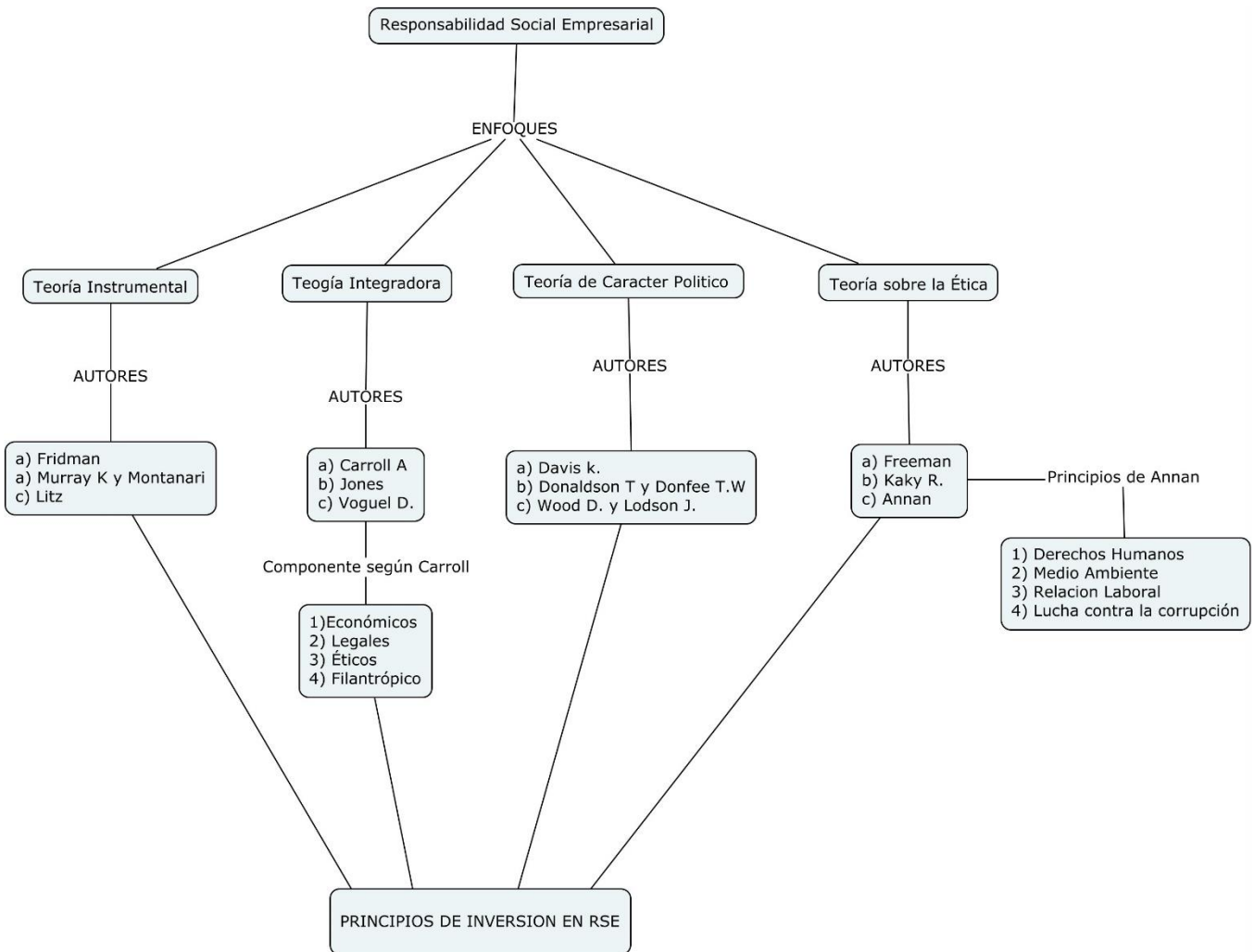
y claridad que se tiene sobre el tema, un punto a considerar es que debe existir un compromiso desde la alta gerencia para así poder transmitir el conocimiento y la cultura de RSE a toda la organización el cual en algunas organizaciones es un apoyo difícil de conseguir.

EVIDENCIAS QUE SUSTENTAN LA INVESTIGACIÓN

1. Responsabilidad Social y Sustentabilidad, Generamos valor progresando; <http://www2.deloitte.com/cl/es/pages/about-deloitte/articles/about-corporate-responsibility-sustainability.html> (23/03/2016)
2. ISO 26000, Responsabilidad Social http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf (23/03/2016)
3. Daniela Toro (2006) El Enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica
4. USEM (2009) Protocolo De Responsabilidad Social Empresarial
5. Mariano Nieto, Roberto Fernández (2004); Responsabilidad Social Corporativa: La última innovación en management
6. Adela Cortina (1994): Ética de la Empresa
7. Antonio Vives, Estrella Peinado- Vara (2011); La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina
8. Carroll A.B (1979); Un modelo conceptual tridimensional del Rendimiento Corporativo
9. David K (1960), Puede el negocio permitirse ignorar la responsabilidad social.
10. Donaldson, T y Dunfee T. (1994), Hacia una unificada concepción del negocio ético; Academy of management review.
11. Freeman, R (1983), Stakeholders y Stakeholders; Una nueva perspectiva sobre el Gobierno Corporativo.
12. Friedman C (1970), La responsabilidad social de los negocios es aumentar sus beneficios.
13. Kaky R (1997), El camino de “Kyosei”
14. Voguel D (1986), El estudio de los problemas sociales de la administración.

ANEXOS

ANEXO N° 1: MAPA MARCO TEÓRICO



ANEXO N° 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN	2016																															
		MAR				ABRIL				MAYO				JUN				AGOS				SEP				OCT				NOV			
		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Recopilación de la Información y de la																																
2	Definición del problema y realización MT																																
3	Objetivos de la Investigación																																
4	Realización marco teórico																																
5	Realización metodología a utilizar																																
6	Elección del Instrumento de Observación y elección sujeto																																
7	Determinación Categorías de Análisis																																
8	Presentación Anteproyect																																

ANEXO N° 3: FORMATO ENTREVISTA

La presente entrevista forma parte principal de la Tesis de Titulación y Grado: “**Análisis de la aplicación del modelo Pirámide responsabilidad social empresarial (RSE) en empresas de la región de Valparaíso en el período 2015**” para optar al título de Contador Público y Auditor y al Grado Académico: Licenciado en Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión.

El objetivo de la presente entrevista es obtener información respecto a la aplicación del Modelo de Pirámide de responsabilidad social empresarial, determinando si cumplen con uno o más de los tres escalafones que contiene la pirámide.

Las preguntas se han confeccionado para ser respondidas en forma abierta, en donde el entrevistado podrá expresar su experiencia y conocimiento.

Se deja establecido que los antecedentes recopilados será utilizados solo para fines educacionales y la entrevista con sus resultado serán tratadas confidencialmente.

Nombre del entrevistado_____

Cargo que desempeña_____

Fecha de la Entrevista_____

A continuación se presentan preguntas generales sobre la Responsabilidad Social Empresarial y algunas preguntas específicas sobre el Modelo RSE.

ANEXO N° 4: ENTREVISTA N° 1 EMPRESA ROSSELOT

Entrevistado: Ivonne Santos

Cargo: Gerente Contable

Fecha: 6 Octubre 2016

PREGUNTAS GENERALES

1. Se entiende como Responsabilidad Social Empresaria (RSE) El compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general. Dejando clara esta definición ¿cómo entendería Ud. por RSE?

R: Yo creo que la responsabilidad social es eso, es estar preocupado de aportar un granito de arena en el desarrollo del país, manteniendo la cultura de las personas, manteniendo el respeto y dando oportunidades

2. ¿Cómo empresa cuentan con un área dedicada a la RSE?

R: No

2.1 Sí; ¿Existen objetivos generales u específicos respecto al tema?, ¿La empresa cuenta con un modelo establecido de RSE, si existiese la postura que tienen frente al tema es acorde con la misión y visión a nivel empresa?

2.2 No, ¿Estarían dispuestos a tener un área destinada para desarrollar RSE?

R: Lo que pasa es que yo no sé si desarrollar un área, yo creo que uno debería desarrollar una cultura organizacional de ese tipo, en la cual uno esté preocupado de hacer este aporte pero no un departamento que haga cosas, es una cultura, todos los jefes debieran tener presente en el minuto de una contratación, en el minuto de planificar o de querer un ambiente empresarial o laboral adecuado para tu departamento, yo creo que si tu partes por cada área la empresa en general lo va a

tener, pero igual creo que eso parte de la gerencia, pero si tú no puedes hacer como un área independiente una labor que no está apoyada por la cultura de arriba de la empresa ¿Cómo se va a desarrollar si tú no encuentras el apoyo hacia arriba? Creo que es importante que desde arriba se haga hacia abajo pero no que haya un departamento dedicado siento que debiera ser una cultura

3. ¿Cuáles son los aspectos más importantes y/o conflictivos a tener en cuenta, a la hora de diseñar y poner en marcha un plan de RSE?

R: Yo creo que uno lo que tiene que hacer es considerar como vamos a educar a las personas para que haya esa cultura, yo creo que es lo más complicado que haya un cambio de switch en las personas y empezar a incorporar este concepto en todas las tomas de decisiones. Además uno está un mundo súper materialista, elitista, todo tiene que ser rápido fácil poderoso hay como necesidad de poder, siento que cuesta más hoy día que antes.

4. ¿Los trabajadores tienen conocimientos de las actividades de RSE que realizan, esto quiere decir que todos desde gerencia hasta cargos administrativos están al tanto?

R: No, concretamente no, yo creo que es un decisión súper particular, yo creo que aquí se da, pero por que un grupo lo trae o lo trata de desarrollar y la gerencia apoya, pero no hay nada establecido no es una cosa concreta pero si la tenemos.

4.1 Sí; ¿Qué tipo de medio de comunicación utilizan para informar las actividades que realizan, es decir existe comunicación interna como externa sobre el tema de responsabilidad corporativa?

4.2 No, ¿Consideran que sería necesario informar las actividades que realizan tanto a los empleados como los trabajadores?

R: Si, creo que es necesario

5. ¿Se cuenta con programas de capacitación continua para todas las áreas en el tema de RSE?

R: No

6. ¿En qué grupo consideran que Uds. están al realizar RSE: social, económica o medioambiental, en el caso de que presentara una crisis en alguna de estas áreas tienen algún plan de acción para enfrentarlos?

R: Yo creo que en lo económico más, hay un poco más de trabajo ahí, lo que pasa es que mientras no haya como un plan la cosa en innata, innatamente uno tienda ayudar como en la parte económica que es lo más sencillo, es más simple de hacer, que lo otro siento que debería haber una estrategia o trabajo, ahora si como empresa tenemos un departamento de prevención de riesgo que se encarga del medio ambiente y además siento que es una cosa de normativo como una obligación y también siento que si hay como conciencia de responsabilidad en eso per además

PREGUNTAS ESPECÍFICAS DE ACUERDO AL AREA



a) Responsabilidad Institucional

7. ¿En el ámbito laboral por ejemplo, ustedes han incorporado lineamientos responsables para los proveedores, o se premia anualmente a los proveedores con mejores prácticas responsables?

R: No, no se premia a nadie pero si hay ciertas prácticas como por ejemplo ser más flexible con ciertos clientes, eso sí se puede llegar a dar.

8. ¿Se tienen programas para incentivar la conducta responsable de los clientes?

R: No, no se tiene programa pero no puedo contestar bien eso ya que es más parte del área comercial, nosotros estamos preocupados de tener un servicio post venta pero como incentivar que el cliente sea más responsable no lo incentivamos de ninguna manera, solo revisamos si nos da un cheque, si el cheque está bueno, pero no se le puede dar una confianza mayor a eso.

9. ¿La empresa cuenta con otras iniciativas como Equidad de género, Industria Limpia, Empresa incluyente, Empresa Familiarmente Responsable?

R: Sí, todo lo que es RSE de acuerdo a las normas están y somos quisquillosos en eso sobre todo porque es un área que es complicada, nosotros no tenemos solamente la venta de autos sino que también tenemos el taller que maneja combustibles, aceite, gases, entonces hay que estar súper preocupados de eso por lo tanto es si un tema siempre, y más aún ya que no solo lo veo como gerente de contabilidad, sino que también participo en el comité paritario que tiene que ver con todo lo que es prevención, y en el comité se discute harto este tema entonces si hay una preocupación y hay una conciencia con eso, por ejemplo el otro día hicimos un curso para toda la gente de acá, se les enseñó a utilizar los extintores, entonces se hace un curso práctico, ahora con el tema de la igualdad de género eso cuesta más a nivel nacional yo creo, por ejemplo hay varias gerencias y yo soy la única mujer por lo que

no me puedo quejar ya que conmigo no ha habido diferencia, pero siento que hay ciertas características mías que pueden influir, como que trabajo bien como niño siento que son como esas cosas las que influyen, hay que aprender a relacionarse en un ambiente un poco más masculino pero por ejemplo yo te diría que aquí hay mucho respeto por la mujer por parte de las gerencias al menos no se más abajo, pero en el fondo a nivel de gerencias nosotras nunca tenemos problemas de acoso, nunca y casi pongo las manos al fuego y hablo por mi jefatura que son los dueños, gerentes y parte de ahí, porque si ellos fueran de otra manera todos los otros se sentirían con derechos, entonces eso genera un ambiente de seguridad y tranquilidad con el tema de la mujer.

10. ¿Se procura una proporción equitativa de hombres y mujeres en todos los niveles de la organización, así como la igualdad de sus salarios?

R: Si creo que hay discriminación en sueldos, es un tema que es nacional y que nosotros no estamos exentos de eso, el problema es que es re complicado porque si nos ponemos a analizar el medio, es súper exigente con las mujeres, ya que como tal tienen que estar arregladitas, entonces uno necesita más gastos que el hombre, se tienen que cambiar de ropa, el pelo, entonces son gastos adicionales pero te pagan menos.

11. ¿La empresa cuenta con planes de accesibilidad de personal y/o clientes con discapacidad?

R: A ver tenemos un estacionamiento que es exclusivo y adecuado, yo te diría que aquí en el segundo piso es imposible acceder si vas a venir en silla de ruedas, pero si cuanta con acceso todo lo que es sala de ventas, ya que es importante para que entre la gente pero a la parte administrativa eso no, pero en el caso de personas con capacidades diferentes no es tema si yo tengo que contratar a alguien discapacitado, de hecho estoy pensando que hace un tiempo íbamos a contrata a alguien o

contratamos a alguien no lo recuerdo, pero en este minuto no contamos con personal discapacitado, a lo mejor hay algún vendedor que yo no conozco.

12. ¿Las actividades de trabajo permiten que los colaboradores puedan de verdad equilibrar en su vida la parte laboral, de salud y familiar?

R: Sabes que son tantas áreas, pero si son muy preocupado que no se queden horas extras, están detrás igual de que no pase eso pero si a veces nosotros tenemos que cerrar balances o cosas por el estilo, pero son cosas muy eventuales.

b) Gestión Responsable del Negocio

13. ¿Se participa en asociaciones u organismos que difundan la cultura de la RSE?

R: No sé, había gente que venía y nos hacía hacer ejercicios ya que eso nos ayuda a relajarnos, compartir un poco y eso ayuda a relacionarte, pero no vienen organismos a hablar sobre los distintos tipos de RSE.

14. ¿Se conoce la cifra de consumo de energía y la cifra de consumo de agua?

R: Eso es de otra área, nosotros no lo manejamos.

15. ¿Se cuenta con políticas de transparencia y anticorrupción?

R: Políticas no, pero yo te diría que existen ya que nosotros revisamos, transparentamos, somos súper directos, acá nosotros revisamos si hay algo que nos parece mal y eso lo hablamos inmediatamente, está presente es decir es un tema importante al minuto de evaluar, no existe una política de evaluar pero yo evalúo, converso con la gente por ejemplo al momento de aumentar sueldos, pero de igual manera en lo que no hay transparencia yo te diría que es en eso, en el tema de los sueldos, eso se mantiene más en reserva pero es una cosa como de que no se

produzca el que todos quieran saber cuánto gana el de al lado, pero es una cosa súper natural estar preocupado del otro, porque si alguien sobresale es natural que el otro se desmotive, entonces yo intento que eso no se sepa, voy y converso con la persona.

16. ¿Se tiene una postura contra el cambio climático, y si es que la tienen que hacen al respecto para promover esta postura y respetarla?

R: Si, nosotros hemos estado reciclando todo se los vendemos a una empresa, hay certificados y colaboramos con eso.

17. ¿De qué forma colaboran con el estado anímico de los trabajadores para un óptimo ambiente laboral?

R: Para los cumpleaños por ejemplo hay un rito, se canta el cumpleaños y se hace un regalo con toda la gente, para navidad hacemos amigo secreto y participan todos desde el presidente del directorio hasta al auxiliar y esas cosas si motivan, por ejemplo acá nosotros tenemos un gimnasio, profesoras de zumba pero sabes que la gente no participa, parten muy animadas pero después no van, entonces de nuestra parte existe un interés, de hecho acá es sumamente importante el deporte, es una empresa que hace deporte, hay una cultura y las oportunidades han estado, se trata de hacer convenios, el punto es que la gente no se motiva, no sé qué pasa ahí yo siento que si la gente no paga no va, como no les cuesta no valoran entonces hace también que se desmotive la empresa, hemos puesto mesas de ping pong para los recreos, hacemos hartas cosas para el 18 hicimos alianzas, las intenciones existen.

c) **Filantropía**

18. ¿Se han realizado actividades de voluntariado?

R: Si, nosotros ayudamos jardines se ha ido a ellos y también hemos traído a los niños, el jefe de RRHH ha ido a hospitales, los pilotos de Rosselot cuando están en rally también van a los hospitales, si existe una cultura hacia la sociedad ya que el presidente es bien religioso.

19. ¿Realizan algún tipo de donación?

R: Si, María ayuda, fundación las rosas, fundación piensa que esa yo te diría que no es tan social, pero es también de desarrollo económico para la región, a lo mejor no se ve directamente pero genera mayor empleos cosas así, entonces no es tanto como ayuda caritativa pero si es necesario que esta fundación exista para que genere más cosas.

20. Según todas las actividades SI ES QUE REALIZAN, y según estás se han visto beneficiados y de qué manera se han visto beneficiaos Uds. y sus grupos de interés

R: Yo siento que es difícil evaluarlo, pero yo creo que todo lo que hemos hecho sirve, todo suma pero yo particularmente como una opinión súper personal creo que la gente no se motiva fácilmente.

ANEXO N° 5: ENTREVISTA N° 2 EMPRESA KNOP

Entrevistado: Marcelo Rojas

Cargo: Gerente de Administración y Finanzas

Fecha: 12 Octubre 2016

PREGUNTAS GENERALES

1. Se entiende como Responsabilidad Social Empresaria (RSE) El compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general, entendiendo esta definición como entendería Ud. RSE?

R: Lo entiendo como eso absolutamente, en general está bien buena la descripción ya que tiene que ver con la responsabilidad que tiene la empresa en su entorno global tanto hacia adentro como hacia afuera, compromete en caso nuestro temas como la sustentabilidad, el comportamiento ético, los valores corporativos y una serie de acciones que estamos tomando dentro de ese plan, y que el directorio va aprobando año a año de acuerdo a un presupuesto entre otras cosas.

2. ¿Cómo empresa cuentan con un área dedicada a la RSE?

R: Si

- 2.1 Sí; ¿Existen objetivos generales u específicos respecto al tema?, ¿La empresa cuenta con un modelo establecido de RSE, si existiese la postura que tienen frente al tema es acorde con la misión y visión a nivel empresa?

R: Nosotros tenemos dentro de nuestra planificación estratégica un acápite en cuanto al tema de RSE, entendiéndolo insisto como un conjunto de acciones estratégicas que la empresa ha estado impulsando para incorporarse en la sociedad como una

percepción de lo que es un empresa responsable, lo primero es entregar hacia el interior trabajos de calidad con sueldos adecuados, con beneficios adecuados con temas de alimentación, de todo lo que es el entorno familiar, la protección también es un tema importante que tenemos nosotros internamente, el seguro colectivo para todos los empleados, una serie de elementos y hacia afuera hacia la comunidad respecto con los vecinos en primer lugar, la comunidad en términos más amplios, con los vecinos particularmente tenemos comunicación directa con ellos, participando en las juntas de vecino y ya desde el punto de vista más macro, está todo el tema de la sustentabilidad, por ejemplo esta planta esta echa de placas solares, es la primera empresa en Latinoamérica en fabricar medicamentos con energía solar y el excedente de energía es entregado a la comunidad a través de un convenio que tenemos con la nueva ley con Chilquinta, es el proyecto más grande y el primero en el país y todo esto tiene que ver con la misión de KNOP nosotros producimos energía para nuestro abastecimiento pero en un porcentaje, no totalmente por lo tanto eso nos hace consumir menos y gastar menos, nos permite a nosotros al estar alineados a un tema natural nos hace mucho sentido de lo que realmente es la empresa a través de estos proyectos.

2.2 No, ¿Estarían dispuestos a tener un área destinada para desarrollar RSE?

3. ¿Cuáles son los aspectos más importantes y/o conflictivos a tener en cuenta, a la hora de diseñar y poner en marcha un plan de RSE?

R: Lo primero que siempre es conflictivo es el tema de los recursos internamente, por ejemplo estamos participando en un desarrollo conjunto con los bomberos de la ciudad para poder apoyar las actividades de bomberos y eso implica un presupuesto, eso es lo que más nos cuesta definir internamente en términos generales porque tenemos mucha solicitud y no podemos abastecer a todos, esta empresa ha sido tremendamente comprometida con la ciudad y no por un tema de candidatura o propaganda y esto viene del fundador que fue Fernando Knop que se radicó en Chile hace más de 80 años y siempre estuvo comprometido con este tema.

4. ¿Los trabajadores tienen conocimiento de las actividades de RSE que realizan, esto quiere decir que todos desde gerencia hasta cargos administrativos están al tanto?

R: Si

- 4.1 Sí ¿Qué tipo de medio de comunicación utilizan para informar las actividades que realizan, es decir existe comunicación interna como externa sobre el tema de responsabilidad corporativa?

R: Nosotros tenemos un boletín pero a lo mejor nos hace falta más, estamos mejorando el tema comunicacional, nosotros tenemos un procedimiento estamos certificados por lo tanto tenemos procedimientos para la comunicación interna pero estamos un poco obsoletos en el sentido de que es muy rápido el cambio tecnológico, ya que hace 10 años atrás con todo lo de las normas ISO a lo mejor solo el 50% de la gente contaba con un computador pero hoy en día hay teléfonos, tablet, aplicaciones virtuales, tenemos un departamento que la encargada está viendo el tema de las comunicaciones internas, pero a través de news letter, de la página web se informa de noticias, y noticias internas también que tiene mucho sentido con nuestra responsabilidad de comunicar hacia afuera, pero hacia adentro tenemos mensajes en las liquidaciones de sueldo, capacitación permanente, y respecto al enterarse de estos temas de RSE claro estamos al debe un poquito es por eso que estamos implementando estas vías de comunicación internas o formales a través de un sistema que va enviar correos electrónicos a todo el personal según grupos objetivos (colaboradores, proveedores, clientes, médicos) en una base de datos que estamos desarrollando nosotros mismos de manera que no se convierta en Spam si no que vaya dirigido a estos grupos, entonces las noticias que tengan que ver con estos temas lo primordial es que se sepa internamente

4.2 No, ¿Consideran que sería necesario informar las actividades que realizan tanto a los empleados como los trabajadores?

5. ¿Se cuenta con programas de capacitación continua para todas las áreas en el tema de RSE?

R: Yo diría que estaría exagerando si te dijera que hay un programa o capacitación continua sobre RSE, pero si tenemos un plan de capacitación general de la empresa en donde estos tópicos están siendo tocados, por ejemplo en la reunión de planificación anual este año, nosotros tenemos un tema de abogados, contralores internos, tenemos preparación de charlas internas en donde uno de los temas será la aglomeración de derechos, de qué forma en que todos los que tengan un rol activo dentro de la empresa podrían verse afectados o podría afectar a la relación con sus empleados, y esto implica a desarrollar como empresa que también es parte de la RSE, adecuarnos a la nueva ley de prevención del delito que también implica la construcción de un código de ética, capacitaciones permanentes y dentro de ese plan está considerado lo que me están preguntado porque todos los empleados tienen que estar al tanto respecto al impacto que tienen sus actividades en eventuales hechos delictivos, y eso es parte de la RSE.

6. ¿En qué grupo consideran que Uds. están al realizar RSE: social, económica o medioambiental, en el caso de que presentara una crisis en alguna de estas áreas tienen algún plan de acción para enfrentarlos?

R: Si, nosotros tenemos un asesor de comunicaciones permanente de la empresa que se llama Be Creative que está liderado por un periodista con mucha experiencia y entendemos totalmente estos 3 ámbitos de acción de la RSE y sobre los 3 temas tenemos algo que decir y uno por ejemplo de los desarrollos más grandes en el tema social es el de los medicamentos en base a cannabis, nosotros somos los que estamos desarrollando este producto por lo cual debemos ser sumamente responsables por que lamentablemente en otros ámbitos se le ha dado una

percepción muy liviana al tema, y esto podría ser avalado por el desarrollo de medicamentos pero nosotros nos propusimos hacer un desarrollo científico para hacer algo accesible para la comunidad, que es parte de nuestra esencia para la sociedad, y dar la luz que es un tema peligroso, que la sustancia hay que tratarla con cautela por lo tanto nosotros tenemos un papel fundamental de no entregar un mensaje equivoco y por eso estudiar bien el tema, y no hablarlo a la ligera ya que no lo es.

PREGUNTAS ESPECÍFICAS DE ACUERDO AL AREA



c) Responsabilidad Institucional

7. ¿En el ámbito laboral por ejemplo, ustedes han incorporado lineamientos responsables para los proveedores, y se premia anualmente a los proveedores con mejores prácticas responsables?

R: Eso es parte del nuevo proyecto integral de prevención del delito, en el proyecto en el código de ética hay un alcance hacia los proveedores. Ahora como nosotros somos una empresa farmacéutica es una industria en si misma sumamente regulada es un poco distinta a otras empresas, esa regulación nos a obligados a cumplir como toda la vida no solo con las leyes, si no a trabajar de una forma que en si misma es

sumamente estructurada y ese tema de los proveedores más allá de premiar, el mejor premio para un proveedor es volverle a comprar así de simple , nosotros tenemos evaluación de proveedor, tenemos proveedores calificados, nosotros lo que estamos haciendo es que cada vez vamos haciendo proyectos conjuntos para desarrollar proveedores, para nosotros por ejemplo: un estuche que sale chueco que pare la línea de producción es sumamente complicado y desde ese punto de vista nosotros como empresa tenemos una cuestión muy estricta a los temas de calidad y producción en el fondo en la evaluación de proveedores. Pero lo que vamos a incorporar en el tema nuevo es ir con capacitaciones y con reuniones con los proveedores y con la firma de convenios es estar acogiéndonos a buenas practicas que está ligado con el tema de las éticas y la ley.

8. ¿Se tienen programas para incentivar la conducta responsable de los clientes?

R: Mas allá de la conducta responsable de los clientes, particularmente en esta empresa es un tema de salud pública entonces no es que nosotros, el conjunto del sector donde es muy regulado siempre hay campañas de “No se auto medique” que eso lo hace el Ministerio de salud en general, nosotros no podemos estar haciendo campaña de “No se auto medique” sin embargo hay muchas empresas hoy en día que dicen existen los medicamentos bio equivalentes. Nosotros en particular nuestra política de comunicaciones es que sea responsable pero prefiera medicamentos de origen natural

9. La empresa cuenta con otras iniciativas como Equidad de género, Industria Limpia, Empresa incluyente, Empresa Familiarmente Responsable

R: Formalmente no, aun que te digo esto de equidad de género debiéramos equipararlo al género masculino porque esta es una empresa de mujeres el 65% son mujeres, hay políticas interna, no programas por que no sentimos que tengamos ese o por lo menos no se ha despertado jamás un tipo de reclamo interno, porque si

tenemos un sistema forma para tratar reclamos internos en varios ámbitos tienen que ver con un tema de justicia interna.

Dentro de esos temas podría caer un reclamo por ejemplos a mí me están discriminando por ser mujer, me pagan menos que a otro en el mismo cargo etc. etc., pero nunca hemos tenido un reclamo de ese tipo por que como política de la empresa nosotros no provocamos ese tipo de diferencias como te dije un 65% de las personas que trabajan son mujeres y hay muchos cargos directivos, si uno habla de equidad te podría decir que un 5% de los cargos políticos son mujeres.

En cuando a la industria limpia, nosotros ahí si tenemos programa en el tema porque por estar ligado al tema de la sustentabilidad nosotros tenemos especial cuidado en los controles de riles, nosotros tenemos nuestra declaración de impacto ambiental al día y estamos certificados adecuadamente y con todo al día, pero eso es parte de nuestro funcionamiento, pero así como un programa no.

10. ¿Se procura una proporción equitativa de hombres y mujeres en todos los niveles de la organización, así como la igualdad de sus salarios?

R: Aquí los cargos están definidos de una manera estructurada, nosotros tenemos descripción de cargo de todos los cargos de la empresa, tenemos contratos colectivos firmados por 100% de la planta, el que ocupa el cargo es independiente sea hombre o mujer no por ser hombre va a ganar más plata o por ser mujer va a ganar menos, todos los cargos están definidos, tienen definido su monto de plata, sus asignaciones (sueldo base, asignación de antigüedad), para que no se generen conflictos entre las personas nuevas como las que llevan más años trabajando, cada 5 años hay un 15% adicional de sueldo base, como antiguo gana más que el nuevo por esa asignación de antigüedad, por lo general la rotación es baja en la empresa, porque cuesta mucho entrenar a las personas, mucho gasto en capacitación.

11. ¿La empresa cuenta con planes de accesibilidad de personal y/o clientes con discapacidad?

R: Tenemos baños para discapacitado, tenemos rampas de acceso, hemos ido y facilitando aunque la realidad nuestra se dificulta, no enfrentamos regularmente esta realidad, sin embargo también es cierto que por normativa de la construcción de los planes de desarrollo, hemos ido implementando soluciones

12. Las actividades de trabajo permiten que los colaboradores puedan de verdad equilibrar en su vida la parte laboral, de salud y familiar

R: Eso es parte del Istas 21, que hoy en día es exigencia nacional, nosotros ya lo tenemos certificados. Creemos que la encuesta fue muy bien aplicada lo hizo el IST y a pesar de que siempre nos vamos a encontrar con dificultades de compatibilizar el trabajo con la vida familiar creemos que quedamos muy bien y conformes en esa aplicación de encuestas ahí hay un instrumento objetivo que nos permite decir que cumplimos con ese parámetro de la vida familiar, también como política interna a nosotros nos gusta integrar mucho el tema de la familia Ejemplo: tenemos fiesta de fin de año infantil, seguro colectivo, estamos tratando de lograr algo bastante equilibrado dentro de los recursos que tenemos y creo que ha sido bien respondido por las personas.

d) Gestión Responsable del Negocio

13. ¿Se participa en asociaciones u organismos que difundan la cultura de la RSE?

R: Categóricamente si, nosotros hoy día participamos de forma activa en Asiva

14. ¿Se conoce la cifra de consumo de energía y la cifra de consumo de agua?

R: Si, porque tenemos que declarar en una ventanilla única que hay hoy día existe una exigencia legal en donde se hace esta declaración anual. Ahora nosotros particularmente tenemos dos métodos por los cuales estamos cuidando el agua uno es por los jardines para mantener un interior verde tenemos pozos propios debidamente inscritos para todo el sistema de riego para cuidar el consumo de agua potable, segundo el tema eléctrico como les había comentado tenemos todo un sistema de generación fotovoltaica que complementa el tema energía para disminuir o hacer más eficiente el uso de la energía internamente, hay varios programas en el departamento de ingeniería y mantención que van buscando siempre la eficiencia energética y además eso lo tenemos que declarar, es parte de la responsabilidad social empresarial cumplir con lo que te exigen respecto a los temas ambientales. Los temas ambientales han crecido exponencialmente, las exigencias ambientales son mayores y eso tiene una causa también, es que la gente la comunidad hoy día está valorando mucho más el tema y exigiendo mucho más los temas ambientales

15. ¿Se cuenta con políticas de transparencia y anticorrupción?

R: La adecuación a la ley de prevención del delito nosotros ya estamos en una etapa ya de formulación y empezar ya el siguiente mes tenemos una reunión con toda la gerencia para el lanzamiento primero de la responsabilidad sobre la vulnerabilidad de derechos y el lanzamiento del primer borrador del manual de prevención del delito interno y la constitución del código de ética

16. ¿Se tiene una postura contra el cambio climático, y si es que la tienen que hacen al respecto para promover esta postura y respetarla?

R: Tiene que ver con nuestro compromiso con la sustentabilidad en general, el tema del cambio climático esta tratado dentro de una de las notas de riesgo de las memorias de la empresa de los accionistas pensamos que el cambio climático podría afectar incluso el abastecimiento de algunas plantas que son partes del funcionamiento de la empresa, eventualmente podría limitar el acceso a

medicamentos que están ya validados y probados y bastante consumidos, estamos más expuestos a los cambios climáticos, que se con el tema del cuidado del agua de la energía y es un tema cultural interno, nosotros promovemos dentro de nuestros empleados el uso de energía adecuada.

Nosotros aquí reciclamos todo el cartón dentro de la empresa y lo tenemos en un programa con el bienestar de la empresa

17. ¿De qué forma colaboran con el estado anímico de los trabajadores para un óptimo ambiente laboral?

R: Una de las primeras cosas es ser responsable con todos nuestros compromisos, cuando uno promueve el respeto como parte de sus valores corporativos de verdad que el respeto es una de las primeras políticas que tienen que estar dentro de la empresa, hay que respetar como persona internamente y en eso, yo creo que cuando uno va bien con las encuestas ve el clima laboral, tenemos contratos colectivos firmados por el 100% de las personas y ese ambiente laboral sano es el mayor motivador para la gente además tenemos nuestras celebraciones también, fiestas patrias, fiesta de fin de año, también mecanismos de incentivo interno bonos de productividad, tenemos programas de becas para formación después de 4 años en la empresa. Pero el resultado final es con quien te enfrentas todos los días, saludarlo por el nombre el día a día, almorzamos todos en el mismo lugar, acá somos todos trabajadores con distintos grados dentro de la empresa

c) Filantropía

18. ¿Se han realizado actividades de voluntariado?

R: En forma sistemática diría que no, si hemos participado en algunas cosas eventuales como voluntariado, hay algunas cosas que ha hecho el bienestar de la empresa, ellos tienen apadrinado un jardín infantil.

19. ¿Realizan algún tipo de donación?

R: Si, tenemos apadrinado el refugio de cristo, colaboramos con el hogar de Cristo, con la fundación las rosas, hacemos donaciones en dinero a techo para chile, hacemos actividades con regalos para bingo, con la comunidad completa nosotros tenemos un programa de ayuda con regalos para las actividades para la comunidad nosotros siempre vamos a responder. También con el cuerpo de bomberos de Quilpué, hay un compromiso permanente de la empresa con la ciudad.

20. Según todas las actividades SI ES QUE REALIZAN, y según estás se han visto beneficiados y de qué manera se han visto beneficiaos Uds. y sus grupos de interés

R: Sin duda hay un impacto positivo, no hay cosas que se tengan que hacer o que se intenten hacer sin que tengan un impacto, o sea, todas estas actividad no nacen del corazón o de la buena onda las actividades de la responsabilidad social empresarial son parte de una buena administración, no son parte de un buen corazón. Nosotros entendemos que estas actividades potencian la imagen, la posición de la empresa frente a sus consumidores, frente a la comunidad y eso potencia la permanencia de la empresa en el tiempo entonces lo que estamos haciendo es construir permanentemente relaciones que agregan valor a la empresa y a la marca.

Insisto esto no es de buena onda, obviamente en los ámbitos filantrópicos o ámbito social la percepción que tiene la gente respecto al compromiso con las personas necesitas, es un valor que va a muy largo plazo

ANEXO N° 4: ENTREVISTA N° 3 SOCIEDAD COMERCIAL ESTADIO ESPAÑOL

Entrevistado: Darinka Muñoz

Cargo: Contralor

Fecha: 18 Octubre 2016

PREGUNTAS GENERALES

1. Se entiende como Responsabilidad Social Empresaria (RSE) El compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general. Dejando clara esta definición ¿cómo entendería Ud. por RSE?

R: Es un modelo de la empresa implementado para lograr un mejor ambiente, en beneficio tanto de sus trabajadores con sus familias, como a un nivel externo de la organización.

2. ¿Cómo empresa cuentan con un área dedicada a la RSE?

R: NO

- 2.1 Sí; ¿Existen objetivos generales u específicos respecto al tema?, ¿La empresa cuenta con un modelo establecido de RSE, si existiese la postura que tienen frente al tema es acorde con la misión y visión a nivel empresa?

- 2.2 No, ¿Estarían dispuestos a tener un área destinada para desarrollar RSE?

R: No, pero estamos dispuestos a conocer más sobre el tema para poder lograr su implementación en el mediano plazo.

- 3 ¿Cuáles son los aspectos más importantes y/o conflictivos a tener en cuenta, a la hora de diseñar y poner en marcha un plan de RSE?

R: El compromiso y responsabilidad de las personas para lograr un trabajo constante dentro de la organización.

- 4 ¿Los trabajadores tienen conocimientos de las actividades de RSE que realizan, esto quiere decir que todos desde gerencia hasta cargos administrativos están al tanto?

R: No

4.1 Sí; ¿Qué tipo de medio de comunicación utilizan para informar las actividades que realizan, es decir existe comunicación interna como externa sobre el tema de responsabilidad corporativa?

4.2 No, ¿Consideran que sería necesario informar las actividades que realizan tanto a los empleados como los trabajadores?

R: No, dentro de la empresa no se ha diseñado ni se ha puesto en conocimiento de los trabajadores su definición o futura implementación.

Es fundamental que para lograr su implementación se informe a todas las personas relacionadas con la empresa de lo que se está realizando, de forma tal que estén todos informados y ayuden de alguna manera a mejorar cada día con respecto a este tema.

- 5 ¿Se cuenta con programas de capacitación continua para todas las áreas en el tema de RSE?

R: Una vez implementado se harían las capacitaciones necesarias para poder llegar a todos los niveles de la organización.

- 6 ¿En qué grupo consideran que Uds. están al realizar RSE: social, económica o medioambiental, en el caso de que presentara una crisis en alguna de estas áreas tienen algún plan de acción para enfrentarlos?

R: No realizamos mayores actividades, sólo una donación al año a la sociedad de damas españolas de beneficencia.

PREGUNTAS ESPECÍFICAS DE ACUERDO AL AREA



e) Responsabilidad Institucional

7 ¿En el ámbito laboral por ejemplo, ustedes han incorporado lineamientos responsables para los proveedores, y se premia anualmente a los proveedores con mejores prácticas responsables?

R: Si, en tema de proveedores nos vemos muy dedicados a tener una buena atención, ya que son parte fundamental de nuestro funcionamiento a diario.

8 ¿Se tienen programas para incentivar la conducta responsable de los clientes?

R: programa formal no tenemos, pero tratamos de incentivarla con la buena atención que les podamos entregar a diario.

9 La empresa cuenta con otras iniciativas como Equidad de género, Industria Limpia, Empresa incluyente, Empresa Familiarmente Responsable

R: La equidad de género no es una limitación para nosotros, ya que por nuestro rubro aceptamos a cualquier persona que se interese en trabajar con nosotros.

10 ¿Se procura una proporción equitativa de hombres y mujeres en todos los niveles de la organización, así como la igualdad de sus salarios?

R: Debido a nuestro rubro tenemos en las distintas áreas un equilibrio de mujeres y hombres con un salario sin distinción de género.

11 ¿La empresa cuenta con planes de accesibilidad de personal y/o clientes con discapacidad?

R: Sí, tenemos habilitado un acceso a nuestro recinto principal para personas con discapacidad.

12 Las actividades de trabajo permiten que los colaboradores puedan de verdad equilibrar en su vida la parte laboral, de salud y familiar.

R: Tenemos instancias de participación tanto para trabajadores como sus familias.

f) Gestión Responsable del Negocio

13 ¿Se participa en asociaciones u organismos que difundan la cultura de la RSE?

R: Por ahora no tenemos ninguna participación en estos temas.

14 ¿Se conoce la cifra de consumo de energía y la cifra de consumo de agua?

R: La encargada de costos maneja esa información semanalmente.

15 ¿Se cuenta con políticas de transparencia y anticorrupción?

R: Políticas escritas no tenemos.

16 ¿Se tiene una postura contra el cambio climático, y si es que la tienen que hacen al respecto para promover esta postura y respetarla?

R: No contamos con posturas sobre este tema.

17 ¿De qué forma colaboran con el estado anímico de los trabajadores para un óptimo ambiente laboral?

R: Generando un buen ambiente laboral en todas nuestras áreas, incentivando el buen trabajo con premios para los que se destaquen.

c) Filantropía

18 ¿Se han realizado actividades de voluntariado?

R: No contamos con ese tipo de actividades.

19 ¿Realizan algún tipo de donación?

R: Una vez al año se realiza una donación a una organización que ayuda a más personas, ya sea en dinero o premios para sus actividades de beneficencia.

20 Según todas las actividades SI ES QUE REALIZAN, y según estás se han visto beneficiados y de qué manera se han visto beneficiados Uds. y sus grupos de interés.

R: Tratamos de incentivar el buen ambiente laboral para que todos los trabajadores se sientan bien durante su estancia en el trabajo. De igual forma tratamos de cuidar nuestros gastos básicos con el fin de cuidar el medio ambiente y generar actividades con las familias para poder acercarlos al lugar de trabajo y las demás personas con las que se rodean a diario.