



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, APLICADA A LA EMPRESA

PETROQUÍMICA METHANEX

Autor

JORGE BARRIENTOS HENRIQUEZ

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL

GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: IGNACIO NICULCAR V.

Viña del Mar, Enero 2013

Índice

Glosario de términos, siglas y abreviaturas	6
Capítulo 1: Antecedentes de la práctica	8
1.1.- Introducción	8
1.1.1.- Reseña histórica	9
1.1.2.- Misión y Visión	11
1.1.3.- Estructura organizacional	12
1.1.4.- Productos y servicios	15
1.1.5.- Mercados	19
1.1.6.- Principales políticas	21
1.2.- Descripción de las funciones y trabajo desarrollado en la práctica profesional	23
1.2.1.- Trabajo desarrollado	23
1.2.1.1.-Emisión de <i>bill of lading</i> y <i>sea way bill</i> de exportación para CCNI	24
1.2.1.2.-Cobranza de <i>late arrival</i> para APL	26
1.2.1.3.-Entrega, recepción y canje de <i>bill of lading</i>	28

1.2.1.4.-Corección de <i>bill of lading</i> originales	29
1.2.1.5.-<i>Gate In</i>	29
1.2.1.6.-<i>Demurrage</i>	32
1.2.1.7.-Venta de pólizas de seguro Liberty para contenedores	33
1.2.1.8.-Cambios de depósito	33
1.2.1.9.-<i>Gate Out</i>	34
1.2.1.10.-Visto bueno cartas de temperatura	34
1.2.2.- Razones que impulsan el tema a desarrollar	35
Capítulo 2: Desarrollo del tema	37
2.1.- Objetivos generales y específicos. Del tema a investigar.	37
2.2.- Marco teórico.	38
2.2.1.-Antecedentes	38
2.2.2.-Responsabilidad Social Empresarial en las corporaciones internacionales	45
2.2.3.-La Construcción de Capital Reputacional	47
2.2.4.-Estandarización	50
2.3.- Desarrollo de la investigación	53

2.3.1.-El metanol, un commodity muy versátil	52
2.3.2.-Descripción de la empresa	53
2.3.3.-Impacto económico de las operaciones de METHANEX en la economía de la XII Región	54
2.3.4.-Stakeholders de la compañía	55
2.3.5.-Protestas en Magallanes por la crisis del gas	56
2.3.6.-Responsible Care	58
2.3.7.-Compromiso con la eficiencia energética y las energías renovables	59
2.3.8.-Energía eólica	60
2.3.9.-Control de emisiones de gas invernadero	61
2.3.10.-Salud y seguridad en el lugar de trabajo	61
2.3.11.-Diálogo comunitario	62
2.3.12.-Apoyo financiero a las pequeñas y medianas empresas	62
2.3.13.-Compromiso con la educación	63
Capítulo 3: Conclusiones.	64
Bibliografía	66

Índice de Figuras

Figura 1 Logo de servicios AGUNSA.	8
Figura 2 Organigrama Ejecutivos Superiores AGUNSA	12
Figura 3 Resultados por segmentos año 2010 expresados en Musd.	18
Figura 4 Participación por segmentos en la ganancia operacional total.	18
Figura 5 Red de agencias AGUNSA	20

Glosario de términos, siglas y abreviaturas

AGUNSA: Agencias Universales S.A.

APL: American President Line.

Backoffice: Área de la empresa sin contacto directo con el cliente.

Bill of Lading: Conocimiento de embarque.

Booking: Nota de reserva de un flete.

Bunkering: Servicios de corretaje y abastecimiento de combustible y lubricante.

CCNI: Compañía Chilena de Navegación Interoceánica.

Commodity: Producto genérico y fungible que satisface una demanda sin una mayor diferenciación cuyo precio es determinado por el mercado en función de su oferta y demanda.

ERP: Sistema de planificación de recursos empresariales.

Freight forwarder: También conocido como transitario, es un operador logístico que no portea la carga, sino que subcontrata servicios de transporte con terceros.

Gate In: Garantización de contenedores, cobro aplicado por las empresas navieras en la importación en función del costo de manipulación del contenedor vacío en el depósito de devolución

Gate out: Cobro aplicado por las empresas navieras en exportaciones en función del costo de manipulación del contenedor vacío en el depósito de salida

Husbanding: Departamento encargado de recepcionar y despachar la nave en puerto, relacionando al representado con los organismos fiscalizadores.

Responsible care: Iniciativa global de responsabilidad social empresarial a las que las empresas del sector químico pueden adherir voluntariamente

Prepaid: Costos de flete pagaderos en origen.

RSE: Responsabilidad Social Empresarial.

Stakeholder: Grupos de interés que se ven afectados por el desempeño de la organización.

Stockholder: Accionista o socio capitalista dueño de una parte de una organización.

SAP: Sistemas, aplicaciones y programas. Sistema informático ERP que permite administrar todas las funciones empresariales de manera integrada y con actualización en tiempo real.

TACT: Título de Admisión Transitoria de Contenedor.

VTP: Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

Capítulo 1: Antecedentes de la práctica

1.1.- Introducción



1

En este primer capítulo se revisará la historia, estructura y líneas de negocios de Agencias Universales S.A. 'AGUNSA', empresa establecida en 1960 para operar como agente naviero² de la Compañía Chilena Interoceánica de Navegación,³ pero que hoy debe ser entendida de manera más amplia como una empresa que presta servicios logísticos a cargas, medios de transporte, pasajeros y terminales. Asimismo, será descrito el trabajo desarrollado en la práctica profesional realizada durante los meses de Enero y Febrero de 2012 en el departamento documental de AGUNSA de su Agencia de Valparaíso.

¹ Figura 1 Logo de servicios AGUNSA.

² Representante de la compañía naviera que gestiona el despacho de sus naves, resguardando los intereses comerciales, financieros y legales de su mandante.

³ AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2004*.

1.1.1.- Reseña histórica

Como ya se había señalado en la introducción del presente capítulo, AGUNSA fue fundada por la naviera CCNI⁴ en la ciudad de Valparaíso el año 1960 para funcionar como agente representante, proveedor de servicios portuarios y corredor de fletes.

En su primera década de existencia AGUNSA abre oficinas en Quintero para atender a naves gaseras y petroleras y amplía su cobertura geográfica con agencias en las ciudades de San Antonio, Arica y Santiago. La constante creación de nuevas líneas de negocios como política fundamental de la empresa se ve reflejada desde un comienzo en la temprana adquisición de equipos y en la implementación de servicios para permitir el embarque de fruta.

En la década de los setenta, AGUNSA consolida su presencia nacional con oficinas en Talcahuano, Antofagasta e Iquique.⁵ Por otro lado, realiza importantes inversiones en activos para la transferencia de carga granel. Durante este período se añaden dos importantes líneas de negocios, la administración de embarcaciones de terceros y la prestación de servicios de *bunkering*.⁶

La década de los ochenta representa el fortalecimiento de AGUNSA, ahora entendida como grupo logístico, y la preponderancia de la transferencia de carga en contenedores. Se fundan tres empresas filiales MODALTRADE freightforwarder, REPORT empresa de estiba que se

⁴ Compañía Chilena de Navegación Interoceánica.

⁵ AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2010*, página 8.

⁶ Servicios de corretaje y abastecimiento de combustible y lubricante.

convierte en la rama operativa de AGUNSA y TESCO operadora de depósitos de carga. Se abren sucursales en Puerto Montt y Punta Arenas y se internacionaliza mediante inversiones en Marpacífico de Argentina.⁷

Durante los noventa, AGUNSA ingresa al negocio del transporte aéreo y administración de terminales, como representante y agente aéreo de la compañía AIR CANADA y por intermedio de la concesión del Aeropuerto de Santiago, afianzando además su proceso de internacionalización con inversiones en Colombia, Ecuador y Venezuela.

En los años comprendidos entre 2000 y 2010 se construye el centro de distribución y depósito de AGUNSA en Lampa, se incorpora la administración en concesión de Valparaíso Terminal de Pasajeros y se expande la cobertura geográfica de sus oficinas a 21 países de América, Asia, Europa y Medio Oriente.⁸

⁷ AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2010*, página 30.

⁸ AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2010*, página 74.

1.1.2.- Misión y Visión

La misión y visión que serán citadas apuntan a la adición de valor en toda la cadena logística de los clientes, al aprovechamiento de las sinergias que se producen en la red de negocios y empresas conjuntas del grupo AGUNSA y al constante desafío del desarrollo de nuevos mercados y servicios de manera dinámica y con propensión al mejoramiento continuo.

Misión

“Nuestra misión es potenciar y expandir la red de prestación de servicios a cargas, pasajeros, medios de transporte y terminales, con una oferta efectiva que agrega valor a clientes, proveedores, empleados y accionistas.”⁹

Visión

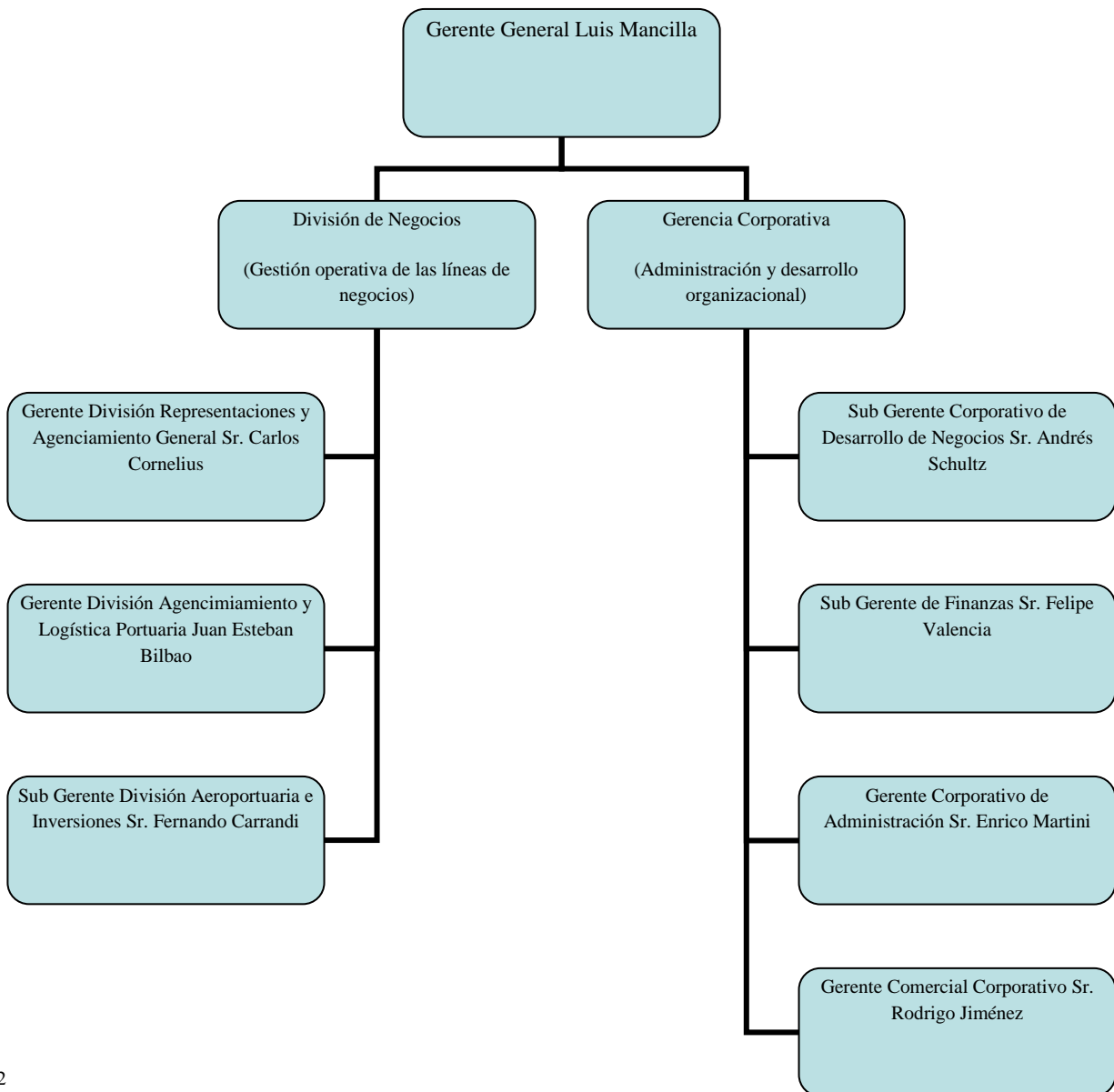
“Evolucionar en todas las áreas de la cadena de valor de servicios a las cargas, pasajeros, medios de transporte y terminales, tanto en el ámbito nacional como internacional, y expandir y diversificar las actividades y negocios de la compañía hacia nuevos mercados.”¹⁰

⁹ AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2010*, página 21.

¹⁰ AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2005*, página 18.

1.1.3.- Estructura organizacional

Organigrama de Ejecutivos Superiores¹¹



12

¹¹ AGUNSA Chile, *Ejecutivos Superiores*, http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=81&Itemid=97, 05.06.2012, 8.39 AM.

Empresas conjuntas

CPT EMPRESAS MARITIMAS S.A. CPT

Establecida en 1909 es el proveedor de servicios marítimos del grupo AGUNSA. Ofrece remolcadores, transporte costero y servicios a la industria del salmón.¹³

MODALTRADE Global Logistics

Es el *freight forwarder*¹⁴ del grupo AGUNSA. Fue establecida en 1987, en un esfuerzo de integración hacia adelante, para entregar un servicio logístico y de distribución integral,¹⁵ Entrega a través de la subcontratación de medios de transporte de terceros, servicios a cargas de importación y exportación para pequeñas y medianas empresas.¹⁶

REPORT

Es caracterizado como el brazo operativo del grupo AGUNSA. Fundada en 1984 como empresa administradora de personal con la función de ejecutar servicios de operación en puertos,

¹² Figura 2 Organigrama Ejecutivos Superiores AGUNSA.

¹³ CPT Empresas Marítimas S.A., *Nuestra Empresa*, <http://www.cpt.cl/nuestraempresa.asp>, CPT S.A, 24.04.2012 12.47 PM.

¹⁴ *Freight forwarder* o transitario es un operador logístico que no portea la carga, sino que subcontrata servicios de transporte con terceros.

¹⁵ MODALTRADE, *Quiénes somos*, http://www.modaltrade.com/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=27, 24.04.2012, 11.01 AM.

¹⁶ AGUNSA Chile, *Freight Forwarder*, http://www.agunsa.cl/eng/index.php?Itemid=29&id=27&option=com_content&task=view, Servicios y Soluciones AGUNSA, 24.04.2012, 11.05 PM.

esencialmente en la estiba y desestiba de carga. En el presente ha incorporado dos importantes líneas de negocios en la operación de bodegas y en la provisión de servicios de apoyo a las faenas de minería.¹⁷

Concesiones

AGUNSA además participa de las concesiones del Puerto Antofagasta Terminal Internacional desde 2004, del Terminal Puerto Arica desde 2004, del Consorcio Aeroportuario de Magallanes S.A. que explota el terminal de pasajeros del Aeropuerto Presidente Carlos Ibañez del Campo en Punta Arenas desde 2010 y del Consorcio Aeroportuario de Calama S.A.S.C. que administra el aeropuerto de Calama desde 2011.

SCL Terminal Aéreo Santiago S.A

Es la empresa conformada por capitales de AGUNSA, el grupo español Dragados y la empresa canadiense YVR Airport Services Ltd, para administrar la concesión del principal terminal aéreo de Chile. Entregado por la Dirección Nacional de Aeronáutica Civil y el Ministerio de Obras Públicas en una licitación pública por un período de quince años en 1998. Durante el año 2010 transportó a 10.500.000 pasajeros.¹⁸

¹⁷ REPORT, *Acerca de REPORT*, <http://www.report.cl/Chile/index.php/acerca-de-report/>, 24.04.2012, 12.07 PM.

¹⁸ SCL Terminal Aéreo Santiago S.A., *Memoria Anual 2010*.

VTP Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A.

Es la empresa establecida por el grupo AGUNSA para operar el Terminal de Pasajeros y Centro de Eventos del Puerto de Valparaíso. El Terminal fue concesionado por la Empresa Portuaria de Valparaíso en concurso público de manera provisoria por cinco años en 2002, ejerciéndose en 2006 la opción de extensión del contrato por 30 años mediando la construcción de instalaciones definitivas.¹⁹ El terminal atendió a 30 naves con 48 recaladas en la temporada 2007/2008 con un total de 89.783 pasajeros.²⁰

1.1.4.- Productos y servicios

Agenciamiento marítimo

AGUNSA es el agente en Chile de la subsidiaria del grupo Neptune Orient Lines Ltd. APL, del conglomerado surcoreano HANJIN SHIPPING y de la naviera japonesa “K”Line. Este servicio implica la representación frente a la Autoridad Marítima, la recepción y el despacho de naves, la atención documental y el seguimiento a contenedores, salvaguardando sus intereses financieros, legales y operacionales.^{21 22}

¹⁹ AGUNSA Chile, *AGUNSA extendió por 30 años concesión de VTP*, http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=68&Itemid=87, Destacamos AGUNSA, 24.04.2012, 12:23 PM.

²⁰ VTP, *Estadísticas VTP*, <http://www.vtp.cl/estadisticas.html>, VTP, 24.04.2012, 12:28 PM.

²¹ AGUNSA Chile, *Agenciamiento Marítimo*, http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=20, Servicios y Soluciones, 01.05.2012, 12:17 PM.

Agenciamiento aéreo

AGUNSA es agente en Chile de las líneas aéreas AIR CANADA y Emirates Airlines atendiendo sus aeronaves, representándolas frente a las autoridades, entregando atención al público, funcionando como su agencia de viajes y otorgando asesoría financiera, legal y de marketing.²³

Bunkering

AGUNSA opera como corredor independiente de combustibles para naves en los puertos de Chile, ofreciendo además asesoría contable y tributaria.²⁴

Depósito de contenedores

AGUNSA Contenedores administra y opera depósitos de contenedores, ofreciendo servicios de almacenaje, mantenimiento y reparación de contenedores vacíos. En este sentido AGUNSA es responsable del control del inventario de contenedores de las navieras que representa.²⁵

²² Las navieras extranjeras representadas por AGUNSA son actores relevantes en una escala global en el negocio del transporte marítimo. APL tiene una participación estimada del 3.83%, HANJIN un 3.92% y “K”Line un 3,02%, convirtiéndolos respectivamente en el octavo, noveno y decimotercer armador más relevante de la industria.

Christa Sys, *Measuring the degree of concentration in the container liner shipping industry*, <http://www.feb.ugent.be/soceco/sherppa/members/christa/documents/paper1.pdf>, 03.05.2012, 15.53 PM

²³ AGUNSA Chile, *Agenciamiento Aéreo*, http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=21, Servicios y Soluciones, 01.05.2012, 12.29 PM.

²⁴ AGUNSA Chile, *Bunkering*, http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=28&Itemid=30, Servicios y Soluciones, 01.05.2012, 2.34 PM.

Equipos

AGUNSA presta servicios con equipos a flote de embarque y desembarque de prácticos, de traslado de personas, repuestos y mercaderías desde y hacia las naves, para apoyar las faenas de amarra de naves en puerto y de traslado de autoridades en la recepción y despacho de naves a la gira. Por otro lado presta servicios con equipos como grúas móviles, grúas reach stacker, grúas top lifter, equipos side lifter, montacargas, terminal tractors, cargadores frontales, bulldozers y camiones.²⁶

Logística y distribución

AGUNSA Logística y Distribución entrega servicios que permiten a las empresas externalizar su cadena de abastecimiento y distribución.²⁷

Operación de terminales

AGUNSA opera terminales privados y públicos, éstos últimos adjudicados en concesión. Administrando, gestionando y operando terminales aéreos y marítimos para la transferencia de carga y pasajeros.²⁸

²⁵ AGUNSA Chile, *Depósito de Contenedores*,
http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=103&Itemid=104&pais=, Servicios y Soluciones, 01.05.2012 2.42, PM.

²⁶ AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2011*, página 92.

²⁷ AGUNSA Chile, *Logística y Distribución*,
http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=5, 01.05.2012, 13.57 PM.

²⁸ AGUNSA Chile, *Operación de Terminales*,
http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=26, 01.05.2012, 12.34 PM.

Venta y arriendo de Contenedores

AGUNSA contenedores vende y arrienda contenedores secos y refrigerados para transporte y bodegaje.²⁹ También entrega soluciones modulares para operaciones mineras y oficinas³⁰.

Resultados por segmentos año 2010, expresados en MUSD³¹

Resultados por segmentos	Agenciamiento	Concesiones	Bunkering	Equipos	Terminales Marítimos	Logística y distribución	Otros	Total operaciones
Total ingresos ordinarios	91.865	2.569	151.159	6.475	81.813	121.578	1.669	457.128
Ingresos financieros (intereses)	835	122	282	55	78	814	2	2.188
Gastos financieros (intereses)	(2.778)	(118)	(55)	(61)	(1.692)	(1.332)	(58)	(5.978)
Depreciaciones y amortizaciones	(4.758)	(403)	(303)	(139)	(2.482)	(3.331)	(116)	(11.532)
Sumas de partidas significativas de gastos, total	(76.733)	(1.517)	(150.748)	(5.856)	(72.866)	(113.727)	(1.129)	(422.576)
Ganancia (pérdida) del segmento informado, total	8.431	653	335	474	4.851	4.002	484	19.230

32

La revisión del estado de resultados operacional por segmentos permite determinar la participación de los segmentos en la ganancia operacional total.

Resultados por segmento	Agenciamiento	Concesiones	Bunkering	Equipos	Terminales Marítimos	Logística y distribución	Otros
Participación en el total de ingresos operacionales	43,84%	3,40%	1,74%	2,46%	25,23%	20,81%	2,52%

33

²⁹ AGUNSA Chile, *Venta y Arriendo*,

http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=99&Itemid=1, 01.05.2012, 12.58 PM.

³⁰ AGUNSA, Chile, *Nuevos modulos en zonas extremas*,

http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=132&Itemid=87, 01.05.2012 ,1.48 PM.

³¹ Millones de dólares. AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2011*, página 96.

³² Figura 3 Resultados por Segmentos año 2010 expresados en Musd.

1.1.5.- Mercados

Red de agencias en Chile

En Chile AGUNSA opera una red de agencias con presencia en las ciudades de Arica, Antofagasta, Coquimbo (subagente)³⁴, Chañaral, Iquique, Mejillones, Puerto Montt, Punta Arenas, Quintero, San Antonio, Talcahuano, Tocopilla (subagente) y su casa matriz en Valparaíso. En la comuna de Las Condes en Santiago funcionan sus oficinas corporativas y en Lampa su Centro de Distribución.³⁵

Los depósitos de contenedores se encuentran ubicados en Arica, Iquique, Antofagasta, Placilla, San Antonio, Santiago, Talcahuano y Puerto Montt.³⁶

Los servicios prestados en Chile son agenciamiento general, agenciamiento marítimo, logística y distribución, almacenaje, administración y operación de terminales, logística portuaria, arriendo de equipos, depósito de contenedores y *bunkering*.³⁷

³³ Figura 4 Participación por segmentos en la ganancia operacional total.

³⁴ Representación por intermedio de un tercero subcontratado.

³⁵ AGUNSA Chile, *Red de Agencias*,
http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=41&Itemid=44, 02.05.2012, 4.26 PM.

³⁶ AGUNSA Chile, *Contenedores*,
http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=28, Servicios y Soluciones, 02.05.2012, 4.29 PM.

³⁷ AGUNSA, *Memoria y Balance 2011*, página 11.

1.1.6.- Principales políticas

Implementar, con dinamismo e innovación, servicios que agreguen valor en toda la cadena logística de los clientes, diversificando la red de negocios constantemente. En este sentido se debe asumir como inevitable el cambio en la industria logística desarrollando la capacidad de anticiparse. El equipo humano debe tener buena disposición frente a cambios en los procesos conocidos como parte de un ambiente de aprendizaje continuo.⁴¹

Construir equipos de trabajo autónomos. Implica el desarrollo organizacional de grupos de trabajo capaces de administrar sus propias actividades, siendo evaluados posteriormente por su desempeño.⁴² En AGUNSA las funciones que ejercen los cargos de jefatura derivan en la coordinación y resolución de problemas más que en un estricto control del personal, que trabaja por compromiso propio, en equipo y conjuntamente con clientes y proveedores.^{43 44} En este sentido clientes, empresas relacionadas y representados son considerados parte del equipo que trabaja para la organización.⁴⁵

Evaluar la participación de la empresa en todas las licitaciones de terminales, puertos y aeropuertos, relevantes para la transferencia de carga y pasajeros en Chile, en la región de

⁴¹ AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2006*, página 2.

⁴² AGUNSA, *Memoria y Balance 2011*, página 7.

⁴³ AGUNSA, *Memoria y Balance 2011*, página 11.

⁴⁴ AGUNSA Chile, *Luis Mancilla y su segundo período en la gerencia general de AGUNSA*, http://www.agunsa.cl/index.php?Itemid=109&id=108&option=com_content&task=view, 02.05.2012, 2.18 PM.

⁴⁵ AGUNSA, *Memoria y Balance 2006*, página 2.

Latinoamérica y eventualmente en el resto del mundo. Generando, en consideración de la experiencia acumulada en gestión, mejoras en la calidad de servicio, disminuyendo los tiempos de permanencia y proyectando el crecimiento de su capacidad de transferencia.⁴⁶

⁴⁶ Empresa Oceáno, *Gerente General AGUNSA, Luis Mancilla 50º Aniversario*, http://www.empresaoceano.cl/prontus_empresaoceano/site/artic/20101221/pags/20101221211228.html, 02.05.2012, 3.06 PM.

1.2.- Descripción de las funciones y trabajo desarrollado en la práctica profesional

Serán descritas a continuación las funciones realizadas durante la práctica profesional realizada en el departamento documental de AGUNSA, en su agencia de la ciudad de Valparaíso, durante los meses de Enero y Febrero de 2012 y que tuvo una duración de 300 horas cronológicas.

1.2.1.- Trabajo desarrollado

“AGUNSA provee el equipo humano y la plataforma tecnológica para la atención de los clientes de las compañías navieras”.⁴⁷

El departamento documental de AGUNSA es el encargado de la elaboración y tramitación de toda la documentación requerida por las autoridades respecto de la atención de la nave, elaborada en el *backoffice*⁴⁸ por los encargados de exportaciones, importaciones y *husbanding*⁴⁹. Paralelamente en el mesón de atención al cliente los administrativos realizan las transacciones documentales y facturando los servicios que debe prestar la agencia marítima para atender a los clientes, quienes para estos efectos actúan representados por intermedio de un mandato por su *agente de aduanas*⁵⁰.

⁴⁷ AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2011*, página 92.

⁴⁸ Área sin contacto directo con el cliente.

⁴⁹ Departamento encargado de recepcionar y despachar la nave en puerto, relacionando al representado con los organismos fiscalizadores.

⁵⁰ *“Agente de Aduana: Profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.”*

Servicio Nacional de Aduanas, *Glosario de Términos Comercio Exterior*,
http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228112848.html, 06.05.2012, 4.15 PM.

1.2.1.1.-Emisión de *bill of lading* y *sea way bill* de exportación para CCNI

- a. Este proceso comienza cuando el exportador contacta al departamento de servicio al cliente de CCNI para cotizar un servicio de transporte. Su vendedor cotiza un flete considerando las características de la carga, el itinerario de los servicios y las combinaciones de trasbordo y multimodales más convenientes.
- b. El cliente confirma la reserva o *booking*⁵¹ y envía una matriz que sirve como borrador para la confección del *bill of lading*,⁵² indicando si requiere emisión del documento en origen o en destino.⁵³
- c. Para solicitar la liberación de la emisión del documento el cliente debe acreditar a CCNI el pago del flete, o en su defecto debe haber negociado condiciones con la naviera que le permitan contar con crédito para avalar el pago diferido. La naviera entonces libera la impresión del documento original en su sistema informático de *extranet*.
- d. Posteriormente el administrativo documental de exportaciones en AGUNSA elabora un detalle de los *bill of lading* que serán emitidos, con sus respectivos números, *bookings* y consignatario, consignando en él cobros *prepaid*⁵⁴ pendientes que no figuran en el *bill of*

⁵¹ Nota de reserva de un flete.

⁵² Instrumento del contrato de transporte marítimo que consigna las condiciones y términos del flete. Es un título de valor negociable que implica entrega de la carga a quien figure como consignatario o a quien adquiera su propiedad por endoso del documento. Establece además que la carga ha sido recibida por transportista.

⁵³ CCNI, *FAQ*, http://www.ccni.cl/index.php?option=com_simplefaq&Itemid=79, 06.05.2012, 3.01 PM.

⁵⁴ Pagaderos en origen.

lading y que condicionan su entrega⁵⁵. Éste documento permite certificar la entrega de *bill of lading* al cliente o su respectivo agente de aduanas.

- e. Se procede a la emisión del *full set* de documentos, tres originales y seis copias no negociables, sólo tres copias en el caso de los *sea way bill* que no son títulos de valor negociables y que sólo sirven para acreditar que el contrato de transporte. Estos documentos son timbrados con el nombre del agente de la oficina y se establece que fueron emitidos por AGUNSA en representación de CCNI. Le entrega validez la firma del jefe de documentación, del agente o del head of documentation. En el caso de las re-emisiones se debe destruir el juego original, evitando duplicidad del título de valor negociable.

Es interesante apuntar que otras agencias navieras exigen para la entrega de esta documentación una solicitud por escrito en una carta con formato que queda como registro de la recepción conforme.

⁵⁵ Típicamente cobros por emisión de documentos, re-emisión, corrección, envío de matriz fuera de plazo o late arrival. El administrativo de exportaciones debe consignarlos para que el administrativo de atención al cliente esté en conocimiento y no entregue documentos con cobros pendientes.

1.2.1.2.-Cobranza de late arrival para APL

El late arrival o arribo tardío es un cobro que ejecuta el agente en representación del armador cuando la carga ingresa al puerto con posterioridad al término de la ventana horaria de stacking dispuesta para la nave, produciendo mayores costos por la atención a deshora. Se trata de un cobro nuevo para AGUNSA y exento de impuesto a la renta debido a que no constituye un ingreso directo para el agente que debe registrarlo como cuenta por pagar para después rendir cuentas a su representado. En consideración a que APL no tiene personalidad jurídica en Chile sólo tributa respecto de sus remesas.⁵⁶

- a. Se deben recuperar los datos de contacto del cliente y de su agente de aduanas, por medio del correo electrónico que utilizaron para enviar la matriz o desde la información consignada en el *bill of lading*.
- b. Deben ser contactados por correo electrónico o telefónicamente a fin de solicitar que se acerquen a ser facturados en la agencia o, en su defecto, para que envíen sus datos de facturación por correo electrónico.
- c. El sistema SAP⁵⁷ implementado por AGUNSA permite que el administrativo de atención a clientes genere una factura electrónica con validez legal y tributaria que, debido a una

⁵⁶ Servicio de Impuestos Internos, *Tratamiento tributario de las sumas de dinero cobradas y de los gastos pagados por un agente de naves en representación de un armador extranjero*, <http://www.sii.cl/pagina/jurisprudencia/adminis/2010/renta/ja2024.htm>, 01.05.2012, 5.04 PM.

⁵⁷ Sistema informático ERP implementado por AGUNSA que permite administrar todas las funciones empresariales de manera integrada y con actualización en tiempo real.

firma electrónica, permite el intercambio con confianza respecto de su fidelidad de documentos electrónicos. Esto permite realizar la transacción por transferencia electrónica sin un elemento presencial.⁵⁸

La dificultad de este proceso radicó en que APL tiene la política de confiar en sus clientes y, a pesar de que este tipo de servicios debería ser pagado al contado ingresando a cobranza al quinto día, no permite que se condicione la entrega de documentación por estar moroso respecto de un late arrival pendiente. El segundo requerimiento de cobranza es acompañado de la amenaza de bloquear al cliente y al agente de aduanas del sistema de facturación, sin embargo en la práctica AGUNSA no podía tomar decisiones que no estuvieran alineadas con la filosofía de servicio al cliente de su representado, esto invalidaba la herramienta para ejecutar el cobro.

⁵⁸ Servicio de Impuestos Internos, *Descripción de la Factura Electrónica*, http://www.sii.cl/factura_electronica/intro/introduccion.htm, 03.05.2012, 5.56 PM.

1.2.1.3.-Entrega, recepción y canje de *bill of lading*

El administrativo de atención al cliente es el responsable de la entrega, recepción y canje de *bill of lading* por intermedio del agente de aduanas que representa al cliente.

Se debe registrar la transferencia de documentos de documentos, verificando que todos los cobros pendientes estén pagados, tanto aquellos consignados en el *bill of lading* como aquellos que sean informados por otros medios.⁵⁹

En el caso del canje se debe destruir el juego de documentación que es devuelto al agente, para evitar duplicidad del título de valor negociable. En el caso de la recepción se debe informar al administrativo documental que emitió la documentación.

⁵⁹ Típicamente cobros por multa aduanera, costos de corrección o re-emisión.

1.2.1.4.-Corrección de *bill of lading* originales

El trasbordo o cambio de condiciones en las tarifas debe ser reflejado en el documento mediando una corrección. En este sentido se debe contrastar la información consignada en SAP con el documento haciendo las correcciones pertinentes.

La corrección documental de los *bill of lading* sólo puede ser realizada por un administrativo de AGUNSA o de la naviera y debe ser timbrada para otorgarle validez.

1.2.1.5.-*Gate in*

El *gate in* o garantía de contenedores es habitualmente definido como un cobro aplicado por las empresas navieras en la importación en función del costo de manipulación del contenedor vacío en el depósito de devolución.⁶⁰ Sin embargo, esta definición es sólo un acercamiento, puesto que se trata de un proceso complejo que involucra la recepción de un *bill of lading*, de un certificado de seguro⁶¹, la liberación del contenedor en el puerto y la recepción del contenedor vacío de vuelta en el depósito.

- a. El agente de aduanas se acerca a AGUNSA con dos copias del formulario de garantía de contenedores⁶², con dos copias del certificado de seguro cuando aplica y con el *bill of lading* original y una fotocopia por ambos lados en el caso de los

⁶⁰ Pollman Agencia de Aduanas, *Glosario*, <http://www.pollmann.cl/Resoluciones/glosario.pdf>, 03.05.2012, 6.37 PM.

⁶¹ Este seguro protege al agente, en representación de la naviera, respecto de eventuales siniestros que afecten al contenedor desde su liberación en el puerto de destino y hasta su devolución vacío en el depósito asignado.

⁶² AGUNSA, *Formulario de Garantización de Contenedores*, http://www.agunsa.cl/images/para_noticias/garantizador_contenedores.pdf, 01.05.2012, 6.45 PM.

documentos emitidos por las navieras o una fotocopia de su hijo en el caso de los documentos emitidos por forwarders.

- b. Lo primero que se debe verificar es que todos los gastos collect⁶³ estén pagados, o en su defecto que el cliente posea crédito para el flete con el armador. El escenario más habitual es que el único cargo collect sea el THC⁶⁴. Sin embargo, puede haber diversos cobros collect, incluso el flete. Debido a que el proceso de garantización culmina con la liberación del contenedor en el puerto y el derecho del consignatario a devolverlo vacío en el depósito, esta es la última instancia que tiene el agente para ejercer el pago al contado por los servicios prestados antes de entregar posesión de la carga.
- c. Confirmado el pago del flete se procede al canje del *bill of lading* original. El *bill of lading* original se queda en la agencia timbrado como original recibido, la fotocopia es devuelta al agente de aduana timbrada como comprobante de la recepción. En el caso de los *bill of lading* hijos se omite esta operación debido a que el original fue recibido en la agencia cuando se recibió la apertura al manifiesto.
- d. Posteriormente se verifica que los antecedentes del certificado de seguro sean absolutamente correctos. El asegurado debe ser AGUNSA y los datos de la nave y del contenedor deben ajustarse a la información del *bill of lading* original. Se recibe una copia y se devuelve otra timbrada al agente para para acreditar la recepción.

⁶³ Pagaderos en destino.

⁶⁴ Terminal Handling Charge, cobro por manipulación del contenedor terminal de destino.

No necesitan certificado de seguro aquellos importadores que posean una póliza de garantía global negociada directamente con el agente. En el caso de la naviera CCNI se implementó el cobro de un recargo por el comodato del contenedor que reemplaza al certificado de seguro.

- e. Subsiguientemente se deben ingresar los datos de facturación del cliente y del agente de aduanas, los datos del seguro, garantía global o comodato según proceda y se debe asignar el depósito de devolución del contenedor, en función de las instrucciones del departamento de contenedores de AGUNSA que administra su inventario.⁶⁵ En el formulario de garantización se debe consignar en el formulario el almacén donde está el contenedor.

Antes de comenzar el proceso de facturación se debe considerar cualquier condición especial que el cliente posea con el armador, que debe reflejarse en el sistema informático, y se debe evaluar si el contenedor no ha incurrido en sobreestadía debiendo aplicarse cobros por demourrage.

- f. Se procede a la emisión de la factura electrónica que produce el envío automático de un mensaje al depósito con la instrucción de recibir el contenedor vacío. Finalmente, y en consideración a la instrucción del operador del terminal de dar comienzo al proceso de

⁶⁵ Los errores cometidos en la asignación de contenedores genera desequilibrios en el inventario de contenedores de las navieras, siendo especialmente delicada la situación de los contenedores *reefer* que, debido a su valor comercial y a su fragilidad, siempre deben ser devueltos en Valparaíso.

liberación de la carga, se envía un mensaje electrónico para la liberación del contenedor en el terminal por su *TATC*.⁶⁶

Este cobro también procede en operaciones de exportación cuando el cliente retira el contenedor, pero después cancela el embarque y necesita devolver el contenedor vacío al depósito.

1.2.1.6.-Demurrage

El *demurrage* o sobreestadía es el cobro aplicado por la empresa naviera al consignatario importador de la carga por el retraso en el retiro del contenedor desde el puerto más allá de los días libres asignados.⁶⁷ Los días libres y de sobreestadía son de calendario y corridos consecutivos a partir de la descarga en puerto. La cantidad de días libres depende de las políticas del armador, en función de condiciones especiales para sus clientes y del tipo de contenedor.⁶⁸

Este cobro se realiza respecto de los armadores extranjeros sin domicilio ni residencia en Chile, como es el caso de APL y HANJIN, por medio de una nota de débito que AGUNSA registra para después rendir cuenta. “K”Line factura sus propios cobros de sobreestadía, pero es su agente quien genera la nota de débito para después rendir cuenta. En el caso de CCNI su agente es quien ejecuta el cobro y factura el servicio.

⁶⁶ Título de Admisión Transitoria de Contenedor.

⁶⁷ Servicio de Impuestos Internos, *Tratamiento tributario de las sumas de dinero cobradas y de los gastos pagados por un agente de naves en representación de un armador extranjero*, obra citada.

⁶⁸ MSC, *Demurrage*, <http://www.msccchile.com/es/import/demurrage.html>, 01.05.2012, 10.30 AM.

El cobro por sobreestadía debe efectuarse en el momento de la garantía, siendo el administrativo el responsable por determinar la sobreestadía y por ejecutar su pago al contado de manera simultánea respecto del *gate in*.

1.2.1.7.-Venta de pólizas de seguro Liberty para contenedores

AGUNSA opera como corredor de seguros de contenedores Liberty⁶⁹ en su plataforma electrónica de *extranet Broker net*. El sistema en línea permite generar una cotización ingresando los datos del consignatario, del agente de aduanas y los datos del contenedor. La confirmación deriva en la generación de dos copias de la factura electrónica y dos copias del certificado de seguro.

1.2.1.8.-Cambios de depósito

Este cobro procede cuando, después de garantizado el contenedor y asignado el depósito, el consignatario requiere devolver el contenedor vacío en un depósito distinto. Son el armador y el departamento de contenedores quienes disponen de esta posibilidad en consideración a la administración del inventario de contenedores. Tras la facturación en SAP se debe informar del cambio al depósito y al departamento de contenedores.

⁶⁹ Compañía norteamericana de seguros generales fundada en 1912.

1.2.1.9.-Gate out

El *gate out* es un cobro aplicado por las empresas navieras en exportaciones en función del costo de manipulación del contenedor vacío en el depósito de salida.⁷⁰

- a. Se confirma el depósito de salida del contenedor vacío en función de las instrucciones de las navieras.
- b. Se procede a ingresar en SAP los datos del cliente, del agente de aduanas, del contenedor y del depósito para proceder a la facturación.
- c. Al emitir la factura electrónica se gatilla un mensaje electrónico automático para el depósito con la instrucción de entregar un contenedor vacío.

1.2.1.10.-Visto bueno a cartas de temperatura

Este cobro documental procede respecto de carga *reefer* o refrigerada y consiste en corroborar que las instrucciones señaladas en la documentación que el agente envía al capitán de la nave tienen completa correspondencia con las instrucciones que determina el consignatario al momento de efectuar la reserva⁷¹.

Se factura el cobro y se disponen de copias para el departamento de exportaciones de la agencia y para el agente de aduanas para la tramitación del ingreso de la carga al puerto.

⁷⁰ Pollman Agencia de Aduanas, *Glosario*, obra citada.

⁷¹ Identificación de la nave, del consignatario, puerto de embarque, puerto de trasbordo, puerto de desembarque, commodity, temperatura, ventilación, atmósfera controlada e identificación del contenedor.

1.2.2.- Razones que impulsan el tema a desarrollar

El emplazamiento geográfico de la Región de Magallanes y Antártica Chilena en el extremo sur implica un contexto de aislamiento geográfico respecto del resto del país. Punta Arenas, fundada el 18 de diciembre de 1848, se vio obligada a desarrollar desde sus inicios una capacidad de independencia en el plano económico respecto del resto del país que ha derivado en una marcada identidad regional. Por otro lado, la naciente industria de la ganadería⁷² hizo necesario el aprovisionamiento desde mercados internacionales. En consecuencia la región ha dependido del comercio exterior para desarrollarse.

La integración de la región al comercio exterior ha encontrado en la inversión de la empresa de capitales canadienses METHANEX, uno de sus principales hitos. Ella ha materializado una inversión de más de 1.300 millones de dólares desde agosto del año 1988 que, en un escenario inicial de deuda externa de Chile, marcó el reingreso de los capitales extranjeros.

Sin embargo, la operación de una industria petroquímica produce un impacto medioambiental y social que no puede ser ignorado; y que ha resultado especialmente conflictivo durante los últimos años, situación que ha sido potenciada por una opinión pública más informada y con expectativas más altas respecto de sus exigencias a las empresas multinacionales.

Históricamente el rol de las empresas es el de generar beneficios y repartir utilidades a sus accionistas, en este sentido la principal perspectiva de análisis de una empresa era su rendimiento

⁷² En 1877 el gobernador Diego Dublé Almeyda introduce la ganadería ovina con la compra de 300 ovejas en las Islas Malvinas, desde donde fueron traídas en la corbeta Chacabuco siendo el origen de lo que más tarde sería la principal fuente de riqueza de Magallanes.

financiero. Durante la última década se ha desarrollado una perspectiva más amplia que determina el desempeño de una empresa en función de su impacto no sólo económico, sino que además social y medioambiental.

El interés personal del autor, motivado por su profesor guía, es desarrollar una investigación que describa las nuevas iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, que METHANEX ha implementado como forma de integrarse con la comunidad y hacer frente a la resistencia ciudadana hacia una corporación extranjera, explotadora de recursos naturales.

Resulta importante señalar que, durante el desarrollo de este trabajo, METHANEX anunció en Enero de 2012 la paralización temporal de sus actividades desde Marzo y hasta la primavera. Esta decisión, tomada en el contexto de la escasez de gas en Magallanes y el corte de suministro por parte de los proveedores argentinos en 2007, se suma a la de trasladar dos de sus cuatro plantas productivas desde su complejo en Cabo Negro a Greismar Lousiana en Estados Unidos. Sin embargo, METHANEX ha reiterado su compromiso en el largo plazo de ser parte de la solución energética en la región.

Capítulo 2: Desarrollo del tema

2.1.- Objetivos generales y específicos. Del tema a investigar.

Objetivos Generales

Investigar las iniciativas de RSE impulsadas por METHANEX como esfuerzo que implica la construcción de procesos y relaciones sostenibles entre la organización y sus *stakeholders*.

Objetivos Específicos

- a. Analizar fuentes y conceptos asociados a la estructuración de la RSE como función estratégica de la empresa.
- b. Investigar las iniciativas de RSE que METHANEX ha implementado y como se alinean para la construcción de relaciones de mutuo beneficio de sus *stakeholders*.
- c. Describir el escenario social de resistencia frente a la empresa extranjera, que sirve como catalizador para la implementación de nuevos esfuerzos de RSE.
- d. Demostrar la conveniencia de que las empresas multinacionales se involucren en iniciativas de RSE.

2.2.- Marco teórico.

Antecedentes

Durante el desarrollo de la revolución industrial en el siglo diecinueve en Europa, surge el concepto de la Filantropía Victoriana, como respuesta de los empresarios respecto de aquellos grupos menos favorecidos por el desarrollo de la industrialización. Durante el transcurso de este periodo la proporción de población en Inglaterra que trabajaba en la producción industrial aumentó de un quinto del total a dos tercios.

El incremento de la población en los centros urbanos, producto de la demanda del sector industrial por mano de obra, derivó en problemas de hacinamiento y sanitarios. Las fábricas y minas fueron responsables de una gran cantidad de accidentes y muertes, mientras que los insumos para la producción industrial eran producidos por esclavos en las colonias europeas.⁷³

Este contexto, fue el catalizador de protestas que buscaban mejorar las condiciones laborales de los trabajadores que provocaron que los gobiernos de las potencias europeas comenzaran a crear marcos regulatorios para mejorar la seguridad y salud de los trabajadores. Por su parte los empresarios comenzaron a tomar conciencia de como sus actividades afectaban su entorno y promovieron donativos filantrópicos para mejorar la educación, salud, desarrollo científico e infraestructura, conscientes de que este tipo de inversiones entregarían beneficios a largo plazo,

⁷³ Oxford University Press, *The origins of corporate responsibility*, http://www.oup.com/uk/orc/bin/9780199209095/blowfield&murray_ch02.pdf, 10.10.2012, 2.49PM, página 44.

conciliando los intereses de la productividad de sus negocios con el desarrollo de la sociedad y de sus gobiernos.

Sin embargo, los esfuerzos caritativos de donación se contraponían con la preocupación provocada por el crecimiento de las corporaciones y el comercio. Hacia el final de la primera guerra mundial, el triunfalismo que existía acerca de la capacidad de las organizaciones de producir beneficios que eventualmente se traducirían en bienestar para la sociedad estaba decayendo. Las organizaciones se volvieron más grandes y comenzaron a ejercer una mayor influencia, y comenzó a surgir la idea de que ellas deberían compartir deberes comparables a los de un ciudadano. En 1919 se establece la Organización Mundial del Trabajo, que reunió a los gobiernos, a las empresas y a las asociaciones gremiales en torno a la discusión de las condiciones laborales decentes.⁷⁴

La afirmación, de que los mercados podían regularse a sí mismos guiando las economías se vio enfrentada a la caída del mercado financiero de Wall Street durante la Gran Depresión en 1929. El Nuevo Trato, una serie de reformas impulsadas por el Presidente de Estados Unidos Franklin Roosevelt para reformar y volver a entregar dinamismo a la economía de Estados Unidos, limitó el poder de las corporaciones e influenció al Estado de Bienestar, poniendo en el centro de la discusión la distribución de los beneficios, el sistema de salud, los salarios y la educación.

En 1961 nace la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico con el objeto de promover el empleo, el desarrollo económico, la mejora de la calidad de vida en los países

⁷⁴ OIT, *Acerca de la OIT*, <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>, 08.11.2012, 8.11PM.

miembros, la ampliación del comercio multilateral. Se ha convertido en uno de los foros más influyentes en materias económicas, educativas y ambientales, estableciendo en 1976 sus lineamientos para las empresas multinacionales, una agenda de recomendaciones dirigidas a los gobiernos de las multinacionales con principios y normas voluntarias para la conducta empresarial responsable, compatibles con la legislación aplicable. Su revisión más reciente se produjo en el año 2000.⁷⁵

Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, sentenció en el Foro Económico Mundial en 1999, que para que la globalización fuese sostenible sería necesario construirla sobre una base sólida, que no dependiera únicamente de los gobiernos. El Pacto Global de las Naciones Unidas estableció principios para un modelo de gestión relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, la ética corporativa y el cuidado por el medio ambiente como iniciativa voluntaria que, debería ser asumida por las empresas como el primer paso para implementación de políticas de RSE. El Banco Mundial, organismo especializado de las Naciones Unidas que ofrece asistencia técnica y financiera para los países en desarrollo, inició un programa para afrontar el desafío de fomentar un desarrollo más sostenible y equitativo incluyendo la creación de una amplia aceptación de la RSE como una parte integral de la estrategia empresarial, presentado en el año 1999.⁷⁶

⁷⁵ OECD, *The OECD Guidelines for Multinational Enterprises*, <http://www.oecd.org/investment/guidelinesformultinationalenterprises/1903291.pdf>, 07.11.2012, 8.01PM.

⁷⁶ World Economic Forum, *Corporate Global Citizenship*, <http://www.weforum.org/issues/corporate-global-citizenship>, 07.11.2012, 7.31PM.

La Caux Round Table, es una red internacional de experimentados líderes empresariales fundada en 1986 para discutir la importancia de la responsabilidad social empresarial en una escala global como forma de reducir las amenazas sociales y económicas y contribuir a la paz y estabilidad mundial. Promueven la visión de una sociedad global libre, justa y próspera construida sobre el capitalismo moral y el gobierno responsable. Establecieron en 1995 una serie de principios para los negocios que operan internacionalmente en distintas culturas.⁷⁷

La RSE⁷⁸ es la construcción de prácticas y relaciones sostenibles en los negocios, en la comunidad y en los mercados. Se distingue de la filantropía empresarial al adquirir autonomía y dejar de ser una práctica discrecional, convirtiéndose en una práctica de gestión empresarial. La RSE implica un esfuerzo voluntario de asumir conductas responsables que se extienden más allá de los requerimientos legales, creando una función sistemática que forma parte integral de los procesos de toma de decisiones, de la administración, de la organización, fuertemente relacionada con el desarrollo de la creación de valor de manera sostenible.

Las expectativas que existen respecto del desempeño de las empresas han aumentado considerablemente. En la perspectiva clásica, las empresas sólo debían generar empleo y contribuir económicamente por medio del pago de impuestos respecto de sus operaciones. En el escenario actual las empresas deben estar dispuestas a transparentar sus procesos, asumiendo que deben generar confianza respecto de la percepción pública reportando su desempeño en función

⁷⁷ Caux Round Table, *Vision, Mission, Purpose*, <http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?&menuid=142>, 07.11.2012, 8.14PM.

⁷⁸ Responsabilidad Social Empresarial, también conocida como responsabilidad social corporativa, conciencia corporativa, ciudadanía corporativa, desempeño social o responsabilidad sostenible y sustentable.

de su impacto social y medioambiental. Las empresas ya no sólo deben cumplir con el marco legal establecido, sino que además deben desarrollar un comportamiento ético.

Se espera de las empresas una inversión social que contribuya a generar beneficios para la comunidad donde impactan sus actividades, generando un capital que contribuya a su desarrollo.

En definitiva las empresas deben generar sinergias positivas que apunten al desarrollo sostenible en el escenario sistémico, produciendo beneficios para el mercado, sus trabajadores y la comunidad.⁷⁹

Las empresas reconocen la necesidad y los beneficios para la reputación de sus empresas de implementar la RSE como parte de las políticas, de sus procesos de toma de decisiones y del reporte de resultados. El reporte de la responsabilidad social tiene valor financiero y promueve la innovación, descubriendo oportunidades para implementar programas que producen mejoras en la eficiencia, disminuyen los costos y mejoran la reputación de la organización. El 95% de las 250 empresas más grandes del mundo están reportando su desempeño en responsabilidad social.⁸⁰

Las empresas, desarrollan en su reputación un capital que se convierte en un factor de competitividad que afecta su percepción pública, su capacidad de captar y mantener al recurso humano y como elemento determinante en las decisiones de sus inversionistas.

⁷⁹ ASOCIO, *Corporate Social Responsibility Policy Paper*, <http://www.asocio.org/policy/Corporate%20Social%20Responsibility.pdf>, 26.08.2012, 10.06AM.

⁸⁰ KPMG, *KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2011*, <http://www.kpmg.com/PT/pt/IssuesAndInsights/Documents/corporate-responsibility2011.pdf>, 08.11.2012, 12.51PM.

La RSE también puede ser definida como el desarrollo de una ciudadanía corporativa, que constituye el desarrollo de las empresas como un buen vecino dentro de la sociedad. La empresa asume una conducta de negocios que refleja proactividad, un comportamiento responsable en sus negocios y relaciones con sus interlocutores, respetando la comunidad y el medioambiente. Se trata del desarrollo de relaciones mutuamente beneficiosas de confianza entre la empresa y sus *stakeholders*.⁸¹

La concepción de que las empresas se encontraban en ambientes relativamente estables comenzó a cambiar hacia finales de la década del setenta, la incertidumbre y el cambio hicieron surgir la teoría de los *stakeholders*, acabando con el pensamiento de que los accionistas era el único grupo al que la administración debía ser sensible. El concepto de los *stakeholders* es fundamental debido a que el comportamiento socialmente responsable de una organización debe gestionarse en función de los intereses y necesidades de los grupos de interés que se ven afectados o interesados por su accionar, a la vez que la organización depende de éstos para su supervivencia. La RSE se presenta entonces como una oportunidad de anticiparse al cambio en las expectativas sociales respecto del comportamiento de la organización y para descubrir nuevas oportunidades de negocio.⁸²

La empresa, de esta manera, comienza a ser concebida como el conjunto de interrelaciones de dependencia mutua con individuos y grupos de interés. El propósito de una organización debiese

⁸¹ Greenleaf Publishing, *The Journal of Corporate Citizenship*, <http://www.greenleaf-publishing.com/content/jccsampl.pdf>, 08.11.2012, 12.07PM.

⁸² Argandoña Antonio, *Stakeholder Theory and Value Creation*, <http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0922-E.pdf>, 07.11.2012, 8.56PM.

ser entonces la administración del proceso de creación y distribución de valor con estos *stakeholders*, debiendo administrar sus intereses, necesidades y puntos de vista.

Dentro de los *stakeholders*, entendidos como los grupos de interés que se ven afectados por el desempeño de la organización encontramos a los *stockholders*, accionistas y socios capitalistas que son dueños de parte de la organización. Los *stockholders* tienen un interés financiero respecto de la organización, mientras que los *stakeholders* son todos los grupos con intereses directos o indirectos que se tienen una relación de dependencia mutua con respecto a la organización.

Estas relaciones son dinámicas y en caso de que sus intereses entren en conflicto se debe repensar en consideración a los intereses de los distintos involucrados, eventualmente compensando a los grupos afectados. Las relaciones construidas en función del mutuo beneficio, alineando los intereses, permite hacer frente a eventuales fracasos morales que afecten la reputación de una organización.

Responsabilidad Social Empresarial en las corporaciones internacionales

Las corporaciones internacionales son uno de los principales motores de la globalización, además de los principales beneficiarios de la liberalización de las barreras a la inversión y al comercio internacional. Además, debido a su tamaño, producen un impacto sobre las políticas domésticas e internacionales en los países donde operan.

Las inversiones y actividades internacionales implican el incremento del impacto de sus actividades de responsabilidad social en múltiples sociedades con jurisdicciones distintas complicando e incrementando el impacto de sus decisiones corporativas. Frente a la globalización se han presentado cuestionamientos respecto a los alcances de la responsabilidad de las corporaciones internacionales y su extensión más allá del marco regulatorio. En este sentido, se ha destacado la importancia del compromiso de las multinacionales frente a problemáticas globales tales como el las emisiones de gases invernadero, la conservación de la energía y la administración de los recursos naturales.⁸³

Respecto de la preocupación por la explotación que realizan empresas extranjeras de recursos naturales, el objetivo de las empresas debe ser generar un comportamiento que, por un lado, se haga cargo de las consecuencias y externalidades de sus procesos productivos de manera sostenible y, por otro lado, obtenga legitimidad respecto de quienes evalúan el desempeño de la organización desde afuera en las sociedades que se ven afectadas por sus operaciones.

⁸³ United Nations Conference on Trade and Development, *The Social Responsibility of Transnational Corporations*, http://unctad.org/en/docs/poiteiitm21_en.pdf, 04.10.2012, 4.47PM.

En este sentido, se pueden distinguir esfuerzos de RSE que apuntan a prácticas y códigos internos de la administración y sus empleados y otros que apuntan a los grupos externos de la organización. Sin embargo, el objetivo definitivo de todas las políticas de RSE es crear valor sostenible para sus *stakeholders*.⁸⁴ “*Los negocios no pueden lograr éxito en sociedades que fracasan*”.⁸⁵

⁸⁴ Edwards Tony, Edwards Paul, Marginson Paul, Ferner Anthony, Tregaskis, Olga, Corporate social responsibility in multinational companies: Management initiatives or negotiated agreements?, <http://www.ilo.org/public/english/bureau/inst/publications/discussion/dp18507.pdf>, 04.09.2012 15.03PM.

⁸⁵ Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible.

La Construcción de Capital Reputacional

La empresa construye, a través de su comportamiento, una reputación que influye en todas sus relaciones, define su imagen y justifica su existencia, en función del reconocimiento que hacen los *stakeholders* del comportamiento corporativo y del grado de consistencia y compromiso de la organización. La reputación corporativa es la realidad de una empresa fruto del cumplimiento a lo largo de su historia de sus compromisos con sus actores implicados. Es un capital social intangible que se acumula a través del compromiso, la consistencia y la coherencia de las acciones y comunicaciones de la empresa, convirtiéndose en uno de los activos intangibles más importantes de la empresa. Las empresas buscan crear un modelo de negocios inclusivo, que impliquen la gestión humanamente.⁸⁶

La empresa construye su reputación en base a su comportamiento pasado, constituyéndose como un recurso intangible de la organización que contribuye a los resultados organizacionales, eventualmente determinando la supervivencia de la organización. Los públicos o *stakeholders* de la organización construyen la reputación a través de los juicios que realizan a través de las señales, voluntarias o involuntarias, que emite la empresa. La reputación puede ser entendida como un agregado compuesto que requiere consistencia a lo largo del tiempo para su formación.⁸⁷

⁸⁶ Villafañe Justo, *La buena reputación. Claves del valor intangible de las empresas*, http://www.revistacomunicacion.org/pdf/n3/resenas/la_buena_reputacion_claves_del_valor_intangible_de_las_empresas.pdf, 18.11.2012, 6.57PM.

⁸⁷ García Rodríguez Francisco, *La Reputación como Recurso Estratégico. Un enfoque de recursos y capacidades*, Universidad de la Laguna, Departamento de Economía y Dirección de Empresas.

La reputación, entendida como un recurso estratégico para la organización, puede constituirse como un factor para la consecución de ventajas competitivas sostenibles, especialmente en atención al tiempo necesario para su acumulación convirtiéndose en un activo estratégico especialmente en tiempos de crisis. Los *stakeholders* valoran positivamente establecer relaciones con organizaciones que mantienen altos valores de reputación, la acumulación de este capital permite atraer y mantener motivados a mejores empleados, facilita el ingreso a los mercados de capitales y mejora la capacidad de negociación de la organización.

La construcción del capital reputacional se presenta como una oportunidad de atraer recursos, mejorar el desempeño de la organización y construir una ventaja competitiva. La reputación afecta la manera en que los *stakeholders* se comportan frente la organización, influenciando las decisiones de los inversionistas, consumidores, proveedores, los grupos de interés, los procesos de reclutación y la motivación de los actuales empleados. Es en conclusión un recurso estratégico que debe ser gestionado y comunicado para aportar valor a la organización.

Estandarización

La estandarización implica la definición de una nueva norma que permite una definición de la RSE, considerando el desarrollo sostenible de las operaciones de la empresa en función del bienestar social. La definición por esta práctica debe ser integral a toda la empresa y en consideración de los intereses de todos sus *stakeholders*.⁸⁸

Las políticas deben incluir a los trabajadores de la empresa, considerando a la empresa como un conjunto de personas. El sector químico en nuestro país, representado por ASIQUM ha asumido el desafío de integrar estas normas como el estándar para el sector químico industrial.

La ISO 9001 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad de aplicación interna en las organizaciones, asegurando los procesos internos, disminuyendo los riesgos y mejorando continuamente el desempeño de la empresa y su eficiencia⁸⁹

La norma ISO 26000 establecida en el año 2010 por la Organización Internacional para la Estandarización, establece lineamientos que deben ser considerados por una organización para implementar una gestión de responsabilidad social, describiendo las interrelaciones entre los actores que intervienen en las iniciativas de responsabilidad social, sin ser un estándar de

⁸⁸Ediciones Especiales, Liderando las tendencias a nivel internacional, <http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=0114092006021X1030016> 10.50 AM.

⁸⁹ ISO, *ISO 9000*, http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm, 08.10.2012, 12.30 PM.

certificación, regulatorio o contractual. Sus elementos permiten articular las actividades de responsabilidad social, articular los *stakeholders* y entregar mayor credibilidad a los reportes de responsabilidad social.⁹⁰

La ISO 14001 es desde el año 1996 el estándar internacional establecido por la Organización Internacional para la Estandarización para el sistema de gestión medioambiental, con el objetivo de conseguir un equilibrio entre la rentabilidad financiera y la reducción del impacto medioambiental de las operaciones. Está enfocada a organizaciones que busquen reducir el costo de la administración de desechos, reducir los costos energéticos, disminuir los costos de distribución y mejorar la imagen de la organización frente a los organismos reguladores, sus clientes y el público.⁹¹

La SA8000 establecida por la Social Accountability International en 1989, es una norma uniforme y auditable que especifica los requisitos para que una organización desarrolle la responsabilidad mejorando las condiciones laborales, estableciendo estándares respecto a los puestos de trabajo e incorporando acuerdos internacionales como los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.⁹²

⁹⁰ ISO, *ISO 26000 Social Responsibility*, <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso26000.htm>, 08.10.2012, 11.43 AM.

⁹¹ ISO, *ISO 14000 Environmental management*, <http://www.iso.org/iso/iso14000>, 08.10.2012, 12.01 PM.

⁹² Social Accountability International, *SA8000 Standard*, <http://www.sa-intl.org/index.cfm?&pageid=937>, 08.10.2012, 12.05 PM.

La AA1000, fue desarrollada por el Instituto de Responsabilidad Social y Ética en 1999 para comprometer a la organización y sus *stakeholders* en torno al diseño y evaluación en función de parámetros del desempeño de la organización en materia de responsabilidad social. No es una norma certificable ni auditable, pero permite la contabilización, administración y comunicación del desempeño social y ético de la organización.⁹³

La Global Reporting Initiative, es una organización creada en 1997, que ha establecido los lineamientos para la elaboración de los informes de sostenibilidad de las organizaciones, mejorando su calidad, rigor y utilidad en función del balance de su desempeño económico, social y medioambiental.⁹⁴

El Libro Verde, de la Comisión de la Unión Europea fomenta la RSE a nivel europeo para aprovechar sus experiencias, desarrollar prácticas innovadoras, aumentar la transparencia, e incrementar la fiabilidad de la evaluación y validación como formas de contribuir al desarrollo económico sustentable.⁹⁵

⁹³ AccountAbility, *The AA1000 Standards*, <http://www.accountability.org/standards/index.html>, 08.10.2012, 12.20PM.

⁹⁴ Global Reporting Initiative, *What is GRI?*, <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/what-is-GRI/Pages/default.aspx> , 08.10.2012, 12.51PM.

⁹⁵ European Union, *Green Papers*, http://europa.eu/documentation/official-docs/green-papers/index_en.htm, 09.10.2012, 9.01 AM.

2.3.- Desarrollo de la investigación.

El metanol, un *commodity* muy versátil

El metanol es un *commodity*⁹⁶ utilizado en aplicaciones energéticas y petroquímicas. Se trata de un químico líquido, incoloro e inflamable producido en base al gas natural.

En síntesis, el proceso industrial para su generación consiste en la transformación de gas natural en metanol puro. El gas se mezcla con vapor a una temperatura de 900°C en un catalizador para luego ser presurizado y convertido en metanol puro, que es destilado para conseguir metanol de grado químico rico en hidrógeno.

El metanol puro puede ser empleado como agente químico en el tratamiento de aguas servidas y como componente en las células de energía recargables.

El metanol es un *commodity* petroquímico versátil utilizado como insumo industrial para la producción de innumerables productos como plásticos, fibras sintéticas, pinturas, resinas, cintas magnéticas, vidrios de seguridad, adhesivos, solventes, alfombras, aislantes, refrigerantes, limpiavidrios, aglomerado, pigmentos y tinturas.⁹⁷

Se han descubierto aplicaciones para el metanol como combustible eficiente y sostenible medioambientalmente, con una creciente importancia respecto a la diversificación de fuentes de

⁹⁶ Producto genérico y fungible que satisface una demanda sin una mayor diferenciación cuyo precio es determinado por el mercado en función de su oferta y demanda.

⁹⁷ Methanol Institute, Methanol Applications, <http://www.methanol.org/Methanol-Basics/Methanol-Applications.aspx>, 08.08.2012 10.09 AM.

energía. El metanol como parte de la mezcla del biodiesel, produce menores emisiones respecto a los combustibles fósiles tradicionales.⁹⁸

Descripción de la empresa

METHANEX, es el mayor proveedor de metanol en los mayores mercados internacionales de Norteamérica, Asia Pacífico, Europa y América Latina. Su matriz se encuentra en Vancouver, Canadá y posee una red de instalaciones que le permiten satisfacer la demanda por metanol.

Sus plantas de producción se encuentran ubicadas en Canadá, Chile, Trinidad y Tobago, Nueva Zelandia y Egipto, constantemente implementa su capacidad de producción optimizando las plantas existentes e impulsando nuevas iniciativas de crecimiento.

La distribución de gas metanol se realiza a través de la mayor flota mundial de buques cisternas de metanol, gestionada por su empresa filial Waterfront Shipping Limited.⁹⁹

⁹⁸Methanol Institute, *Energy*, <http://www.methanol.org/Energy.aspx>, 08.08.2012, 10.42 AM.

⁹⁹ METHANEX, Buenos Vecinos Alrededor del Mundo, Informe de Conducta Responsable y Responsabilidad Social 2011, página 3.

Impacto económico de las operaciones de METHANEX en la Economía de la XII Región

La inversión de la empresa canadiense fue una importante contribución a la solución de la crisis de deuda externa de Chile, marcando el regreso de los capitales extranjeros a Chile durante mediados de la década de los ochentas.

Hacia Julio de 2006 METHANEX había acumulado una inversión extranjera directa en la Región de Magallanes por un total de 1.256MMusd, como resultado de sucesivas expansiones en veinte años de operaciones.¹⁰⁰

La empresa ha transformado a la región en uno de los principales productores mundiales de metanol, logrando además una transferencia de tecnología petroquímica. La producción de la planta equivale al 7% del total de producción anual mundial de metanol. La empresa genera más de 2.000 empleos promedios y sus exportaciones equivalen al 37% del PIB regional.

¹⁰⁰ Zahler & Co, Estudio: Impacto Económico y Social de Methanex en la Economía Nacional y en la XII Región, 2006, página 11.

Stakeholders de la compañía

La empresa busca construir relaciones en base de respeto para todos sus grupos de interés, trabajando en conjunto con ellos en sus operaciones para entender de manera sistémica los problemas sociales, ambientales y económicos. La empresa reconoce la necesidad de responder a las preocupaciones de la comunidad.

La relación con los *stakeholders* debe ser abierta, honesta y proactiva, siendo responsables y respondiendo a sus preocupaciones. La empresa se involucra en las políticas públicas, se relaciona con paneles comunitarios de asesoría y monitorea su reputación.

METHANEX ha internalizado el desafío de desarrollar, en cualquier lugar en que haga negocios, el bienestar de los actores interesados.

- Gobierno y Agencias Reguladoras
- Medios de Comunicación
- Analistas
- Usuarios Finales
- Socios Industriales
- Proveedores y Contratistas
- Inversionistas

- Socios de Empresas Conjuntas
- Proveedores de Gas Natural
- Socios Logísticos
- Empleados
- Asociaciones Industriales
- Grupos Comunitarios y Representantes ¹⁰¹

Protestas en Magallanes por la Crisis del Gas

El gas natural ha generado desafíos para la compañía desde comienzos del año 2011. ENAP¹⁰² decidió hacia fines del 2010 aumentar en un 16,8% el costo del gas para consumo residencial distribuido a través de GASCO Magallanes con el objetivo de disminuir la brecha entre el valor del gas subsidiado y los precios de los mercados internacionales y hacer más atractivos los esfuerzos de exploración de nuevos yacimientos en la región, generando mayor interés a los contratistas.¹⁰³ La decisión fue tomada por los entonces ministros de Energía, Ricardo Ranieri, y

¹⁰¹ METHANEX, *Buenos Vecinos Alrededor del Mundo, Informe de Conducta Responsable y Responsabilidad Social 2011*, página 9.

¹⁰² Empresa Nacional del Petróleo.

¹⁰³ ENAP, Sala de Prensa, *Modificación del precio del gas natural en Magallanes*, http://www.enap.cl/sala_de_prensa/detalle.php?no_noticia=252, 02.09.2012 14.00 AM.

de Minería, Laurence Golborne, ambos miembros del directorio de ENAP, respaldados por la Intendente de la Región Liliana Kusanovic.¹⁰⁴

METHANEX, se vio envuelta en el centro de la polémica ya que el 75% del gas que ENAP produce es proveído a la trasnacional a un bajo costo en un contrato de carácter privado, provocando conflicto entre la demanda residencial y la industrial.

Esto generó protestas de amplia participación ciudadana que implicó el sitio de las ciudades paralizando las actividades en Punta Arenas y Puerto Natales durante siete días. Es importante destacar que las condiciones climáticas particulares de la región hacen necesario el suministro de gas para uso residencial durante prácticamente todas las estaciones del año.

La solución que entregó el ejecutivo en el largo plazo fue un proyecto de ley para la tarifación del valor el gas en la Región de Magallanes, que entregaría un subsidio permanente e indefinido, que congelaría la tarifa residencial reajustándola únicamente en función del IPC hasta el año 2016, privilegiando siempre a los consumidores residenciales por sobre la demanda del sector industrial.¹⁰⁵ Además se entregaron subsidios adicionales para 18.000 familias de menores recursos en la región.

¹⁰⁴ BioBioChile Raineri respalda alza de gas y cataloga subsidio en Magallanes como “una fiesta” que debe terminar, <http://www.biobiochile.cl/2011/01/05/raineri-respalda-alza-de-gas-y-cataloga-subsidio-en-magallanes-como-una-fiesta-que-debe-terminar.shtml>, 04.09.2012 14.14 PM.

¹⁰⁵ El Dínamo, Gobierno propone mantener el precio del gas en Magallanes hasta 2016, <http://www.eldinamo.cl/2011/09/20/gobierno-mantiene-precio-del-gas-en-magallanes-hasta-2016/>, 03.09.2012 14.21 PM.

La empresa ha tenido que responder reforzando su compromiso con la solución del desafío energético en la Región de Magallanes, contribuyendo a la diversificación de su matriz energética a través del desarrollo de energía eólica y estudios de la gasificación del carbón, además de las inversiones en conjunto con ENAP y GEOPARK en la búsqueda de nuevas fuentes de gas natural en la región, con una inversión de 200 millones de dólares en los bloques en que participa. MEHANEX se siente parte de la solución al problema del gas, ya que su demanda mantiene y atrae inversiones en la búsqueda de nuevos yacimientos.

Responsible Care

METHANEX, ha asumido el compromiso de '*responsible care*', una iniciativa global a la que las empresas del sector químico pueden, adherir voluntariamente. '*Responsible care*' es el constante desarrollo de prácticas que mejoren las condiciones de salud, seguridad y desempeño medioambiental de las empresas que promueven el programa, creando confianza y crédito para una industria esencial, para mejorar el nivel y la calidad de vida. El compromiso implica el manejo seguro de los productos químicos desde los laboratorios de investigación hasta su fabricación y distribución, incluyendo su reutilización, reciclaje y desecho.

Esta iniciativa ha sido desarrollada de manera autónoma por este sector industrial desde el año 1985 por la Chemistry Industry Association of Canada¹⁰⁶ y cuenta con la participación de empresas en 52 países, que representan el 90% de la producción mundial de químicos. En un

¹⁰⁶ Asociación de Industrias Químicas de Canadá

principio encontró su justificación en la concepción, que la percepción pública juzgaba el comportamiento de la industria y no el desempeño de las empresas en particular.

En este escenario se pretendió crear un estándar respecto al manejo responsable de la producción de químicos, protegiendo a las personas y al medioambiente. Los riesgos involucrados en la producción y el manejo de químicos industriales producían desconfianza en la opinión pública, que consideraba además los marcos legales insuficientes. La industria de químicos decidió anticiparse al desarrollo de nuevas regulaciones y crear su propio marco ético de comportamiento. La industria química fue pionera en la disminución de gases invernadero¹⁰⁷. METHANEX ha sido pionera en el ámbito de la responsabilidad social, reportando su gestión respecto del tema desde el año 2004.

Compromiso con la Eficiencia Energética y las Energías Renovables

METHANEX ha asumido un compromiso con la eficiencia energética en el mayor proyecto de RSE en la región de Magallanes. En un convenio público privado “*Magallanes Inteligente, usa energía eficiente*” entre METHANEX y la SEREMI de energía, El primer semestre del año 2012 se entregó 72.000 ampollitas de bajo consumo en 9 mil hogares de siete barrios de Punta Arenas, identificados por el proveedor eléctrico EDELMAG, por su mayor consumo en electricidad.

Este proyecto, con un compromiso de recursos por sobre los 100 millones de pesos, implicó el remplazo de 8 ampollitas tradicionales en cada hogar, por ampollitas de bajo consumo buscando

¹⁰⁷ Bregha François, Moffet John y Mary Jane Middelkoop, Responsible Care: A Case Study of a Voluntary Environmental Initiative, <http://www2.carleton.ca/sppa/ccms/wp-content/ccms-files/ch6.pdf>, 27.08.2012, 16.52 PM.

sensibilizar respecto del uso de energía a la población. La distribución de las ampolletas fue posible gracias a la participación de 200 voluntarios del Ejército de Chile y alumnos del Instituto Don Bosco de Punta Arenas. EDELMAG el proveedor de electricidad se comprometió a hacer un seguimiento del beneficio social que produce la reducción en el consumo eléctrico.

Como refuerzo, se realizaron concursos escolares en materias de eficiencia energética y energía renovable además de seminarios y conferencias que destaquen los esfuerzos de diversificación de la matriz energética nacional.

Esta acción va en concordancia con las políticas gubernamentales que apuntan a la reducción del consumo energético en un 12% hacia el año 2020.¹⁰⁸

Energía Eólica

Las condiciones climáticas de la región de Magallanes y sus abundantes vientos la hacen un lugar muy adecuado para el desarrollo de energía eólica. Desde el año 2010 en el complejo de Cabo Negro donde se ubican las instalaciones de METHANEX funciona un parque eólico consistente en 3 aerogeneradores que abastecen de energía eléctrica a las instalaciones y que reducen el consumo de gas en la generación de electricidad en 2,34MW. El factor de energía renovable en la planta de Cabo Negro de METHANEX, es del 52%, uno de los más altos a nivel mundial.

La energía eólica representa una fuente de energía independiente, confiable y competitiva, alineada con el compromiso de la empresa con la sustentabilidad.¹⁰⁹

¹⁰⁸ La Prensa Austral, 60 mil ampolletas de bajo consumo se entregarán a hogares de Punta Arenas, 20.04.2012.

Control de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

El control de las emisiones de dióxido de carbono es parte importante del proceso de generación de metanol. METHANEX invierte constantemente en el aumento de la eficiencia de sus plantas de producción, rotando activos y mejorando su eficiencia energética. En términos concretos, la empresa ha logrado reducir en un 30% la intensidad de emisiones de dióxido de carbono entre los años 1994 y 2011. La empresa asumió como política la implementación de todas las oportunidades de energía renovable y nuevas tecnologías que sean económicamente factibles para reducir las emisiones de gases invernaderos.¹¹⁰

Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo

Es importante destacar, que en los esfuerzos por controlar el riesgo en el lugar de trabajo, METHANEX no hace distinciones entre sus empleados y los contratistas, reforzando conductas positivas en el trabajo, promoviendo la salud ocupacional de las personas que corren riesgo debido a las exigencias físicas de sus trabajos.

METHANEX define al trabajo seguro como una interacción de condiciones laborales, sistemas de gestión y hábitos de los trabajadores.

¹⁰⁹ La Prensa Austral, La energía eólica es una realidad en la región, Punta Arenas, 18.08.2012.

¹¹⁰ METHANEX, *Buenos Vecinos Alrededor del Mundo, Informe de Conducta Responsable y Responsabilidad Social 2011*, página 31.

Diálogo Comunitario

METHANEX tiene un compromiso interiorizado a nivel organizacional con la RSE que es integral, atravesando todos los aspectos de la organización en consideración a todos los *stakeholders* de la organización. La empresa se considera una embajadora comercial y cultural de Canadá dentro de la región de Magallanes y Chile, además de un socio comercial que pretende desarrollar una relación beneficiosa para todos los interlocutores involucrados en sus operaciones, permitiendo desarrollar la explotación de recursos naturales de manera responsable generando valor agregado.

La compañía, ha constituido el Panel Asesor de la Comunidad, instancia permanente de diálogo e integración de la empresa con su entorno a través de la generación de políticas de conducta empresarial responsable. En el participan representantes de distintas áreas y organizaciones analizan temas de relevancia social y el impacto de las operaciones de la compañía.

Desde Mayo de 2011 la empresa abrió una oficina de Asuntos Públicos en el pasaje Körner, ubicado en el centro de la ciudad de Punta Arenas. Permitiendo la realización de reuniones y la comunicación con la empresa sin ser necesario desplazarse hasta las instalaciones ubicadas 28 kilómetros al norte de Punta Arenas, acercando la compañía a la comunidad.

Apoyo Financiero a las Pequeñas y Medianas Empresas

METHANEX, ha sido acreditado por el Ministerio de Economía con el sello Pro Pyme, comprometiéndose con el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas. Se revisaron los procesos de recepción y pago de facturas, comprometiéndose a pagar en 30 días las facturas

emitidas por sus proveedores de menor tamaño, sin importar la fecha de recepción de los bienes y servicios adquiridos. La empresa considera el financiamiento un apoyo directo y permanente para los problemas de financiamiento de sus proveedores más pequeños, de rubros informáticos, servicios, hotelería, impresión, alimentación, transporte de pasajeros, etc.¹¹¹

Compromiso con la Educación

METHANEX, financia la formación de profesionales con cuatro becas completas a estudiantes destacados de la UMAG, además de ofrecer programas de pasantías de verano.

¹¹¹ La Prensa Austral, Compañía Obtiene el Sello Pro Pyme, METHANEX apoya a las pequeñas y medianas empresas, Punta Arenas, 18.08.2012.

Capítulo 3: Conclusiones.

Durante las últimas décadas en las empresas, la RSE ha dejado de ser una tendencia para convertirse en un proceso relevante, especialmente para las empresas multinacionales que explotan recursos naturales. Su rendimiento no puede ser evaluado ya sólo en función de su desempeño financiero y en la creación de empleo, sino que deben enfocarse en el desempeño social y medioambiental respondiendo a estándares más elevados en que sus *stakeholders* se han convertido en socios claves que evalúan su desempeño, como buenos vecinos.

El surgimiento de problemáticas de escala global, especialmente respecto a las amenazas sociales y económicas a la estabilidad mundial, la preocupación por las emisiones de gas de invernadero y la administración de la explotación de recursos naturales, ha implicado el compromiso de las corporaciones internacionales con los esfuerzos de RSE. Estas consideraciones son especialmente críticas en el sector de productos químicos, en donde se manejan riesgos, en que adelantarse y superar los estándares impuestos por los marcos regulatorios es esencial para construir un capital corporativo coherente y sostenible en el tiempo. Las empresas que no se involucren adecuadamente perderán una importante oportunidad de acercarse a las inquietudes de sus *stakeholders* y de anticiparse a los constantes cambios que se producen en un escenario de incerteza, exponiéndose a mayores riesgos reputacionales que eventualmente afectarán su competitividad y sus posibilidades de supervivencia.

METHANEX, ha logrado asumir un compromiso y una estrategia de RSE, que ha logrado distinguir su desempeño social y medioambiental, adoptando estándares superiores a los vigentes

en la legislación local, logrando hacer una transición desde una actitud pasiva a una intervención activa en asuntos estratégicos, que han permitido lograr una interacción positiva entre la empresa y su entorno, fortaleciendo sus relaciones con la comunidad, empleados, clientes, proveedores y autoridades locales.

La RSE se presenta como una oportunidad de mejorar la competitividad de las empresas, entregando beneficios en el manejo de riesgos, la reducción de costos, las relaciones con los consumidores, la administración del recurso humano y en la capacidad de innovación. Debido a que requiere atender las inquietudes de todos los stakeholders permite anticiparse a los cambios en las expectativas sociales y en las condiciones operativas, convirtiéndose en una buena oportunidad para descubrir nuevos mercados y detectar oportunidades para el crecimiento organizacional. Cuando existen vínculos con la comunidad la organización puede anticiparse a las crisis y procesos de cambios, posibilitando el diálogo indispensable para la solución de los conflictos. El resultado final es el aporte de valor al negocio, aumentando la reputación de la empresa, logrando mayor satisfacción entre sus empleados, generando innovación en materia medioambiental y obteniendo por parte de la comunidad la licencia social para operar.

Bibliografía

Account Ability, *AA1000 Standards*, <http://www.accountability.org/standards/index.html>,
08.10.2012, 12.20PM.

AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2004*.

AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2005*.

AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2006*.

AGUNSA, *Memoria y Balance AGUNSA 2010*.

AGUNSA Chile, *Agenciamiento Aéreo*,

http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=21,

Servicios y Soluciones, 01.05.2012, 12.29 PM.

AGUNSA Chile, *Agenciamiento Marítimo*,

http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=20,

Servicios y Soluciones, 01.05.2012, 12:17 PM.

AGUNSA Chile, *AGUNSA extendió por 30 años concesión de VTP*,

http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=68&Itemid=87,

Destacamos AGUNSA, 24.04.2012, 12.23 PM.

AGUNSA Chile, *Bunkering*,

http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=28&Itemid=30 ,
Servicios y Soluciones, 01.05.2012, 2.34 PM.

AGUNSA Chile, *Contenedores*,

http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=28,
Servicios y Soluciones, 02.05.2012, 4.29 PM.

AGUNSA Chile, *Depósito de Contenedores*,

http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=103&Itemid=104&pais=, Servicios y Soluciones, 01.05.2012 2.42, PM.

AGUNSA Chile, *Ejecutivos Superiores*,

http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=81&Itemid=97,
24.04.2012, 2.57 PM.

AGUNSA Chile, *Formulario de Garantización de Contenedores*,

http://www.agunsa.cl/images/para_noticias/garantizador_contenedores.pdf, 01.05.2012,
6.45 PM.

AGUNSA Chile, *Freight Forwarder*,

http://www.agunsa.cl/eng/index.php?Itemid=29&id=27&option=com_content&task=view,
Servicios y Soluciones AGUNSA, 24.04.2012, 11.05 PM.

AGUNSA, Chile, *Nuevos modulos en zonas extremas,*

[http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=132&Itemid=87,](http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=132&Itemid=87)

01.05.2012 ,1.48 PM.

AGUNSA Chile, *Logística y Distribución,*

[http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=5,](http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=5)

01.05.2012, 13.57 PM.

AGUNSA Chile, *Luis Mancilla y su segundo período en la gerencia general de AGUNSA,*

[http://www.agunsa.cl/index.php?Itemid=109&id=108&option=com_content&task=view,](http://www.agunsa.cl/index.php?Itemid=109&id=108&option=com_content&task=view)

02.05.2012, 2.18 PM.

AGUNSA Chile, *Operación de Terminales,*

[http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=26,](http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=26) 0

AGUNSA Chile, *Red de Agencias,*

[http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=41&Itemid=44,](http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=41&Itemid=44)

02.05.2012, 4.26 PM. 1.05.2012, 12.34 PM.

AGUNSA Chile, *Venta y Arriendo de Contenedores,*

[http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=99&Itemid=1,](http://www.agunsa.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=99&Itemid=1)

01.05.2012, 12.58 PM.

AGUNSA, *AGUNSA en el Mundo*,

http://www.agunsa.com/index.php?option=com_content&task=view&id=43&Itemid=137,
04.05.2012, 10.36 AM.

Argandoña Antonio, *Stakeholder Theory and Value Creation*,

<http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0922-E.pdf>, 07.11.2012, 8.56PM.

ASOCIO, *Corporate Social Responsibility Policy Paper*,

<http://www.asocio.org/policy/Corporate%20Social%20Responsibility.pdf>, 26.08.2012,
10.06AM.

BioBioChile *Raineri respalda alza de gas y cataloga subsidio en Magallanes como “una fiesta” que debe terminar*, <http://www.biobiochile.cl/2011/01/05/raineri-respalda-alza-de-gas-y-cataloga-subsidio-en-magallanes-como-una-fiesta-que-debe-terminar.shtml>,
04.09.2012, 14.14 PM.

Caux Round Table, *Vision, Mission, Purpose*,

<http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?&menuid=142>, 07.11.2012, 8.14PM.

CCNI, *FAQ*, http://www.ccni.cl/index.php?option=com_simplefaq&Itemid=79,

06.05.2012, 3.01 PM.

CPT Empresas Marítimas S.A., *Nuestra Empresa*, <http://www.cpt.cl/nuestraempresa.asp>,

CPT S.A, 24.04.2012 12.47 PM.

Derosas, Francisco, *Agunsa va por 4 concesiones más en Sudamérica y Caribe, Economía y Negocios*, El Mercurio, 30 de Diciembre de 2006

Ediciones Especiales, *Liderando las tendencias a nivel internacional*,

<http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=0114092006021X1030016> 10.50 AM.

El Dínamo, *Gobierno propone mantener el precio del gas en Magallanes hasta 2016*,

<http://www.eldinamo.cl/2011/09/20/gobierno-mantiene-precio-del-gas-en-magallanes-hasta-2016/>, 03.09.2012 14.21 PM.

Empresa Océano, *Gerente General AGUNSA Luis Mancilla 50° Aniversario*,

http://www.empresaoceano.cl/prontus_empresaoceano/site/artic/20101221/pags/20101221211228.html, 02.05.2012, 3.06 PM.

Edwards Tony, Edwards Paul, Marginson Paul, Ferner Anthony, Tregaskis, Olga,

Corporate social responsibility in multinational companies: Management initiatives or negotiated agreements?,

<http://www.ilo.org/public/english/bureau/inst/publications/discussion/dp18507.pdf>, 04.09.2012 15.03PM.

Etkin, María Eugenia, *La Responsabilidad Comunicativa –RSE y Comunicación*

Institucional-, <http://www.redunirse.org/files/RSE%20y%20comunicacion%20-%20Eugenia%20Etkin.pdf>, 08.10.2012, 3.07PM.

European Union, *Green Papers*, http://europa.eu/documentation/official-docs/green-papers/index_en.htm, 09.10.2012, 9.01 AM.

Fugellie, Silvestre, *Magallanes en la Edad del Oro*, Editorial Prosa, Punta Arenas, 2006.

García Rodríguez Francisco, *La Reputación como Recurso Estratégico. Un enfoque de recursos y capacidades*, Universidad de la Laguna, Departamento de Economía y Dirección de Empresas.

Global Reporting Initiative, *What is GRI?*,
<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/what-is-GRI/Pages/default.aspx> ,
08.10.2012, 12.51PM.

Greenleaf Publishing, *The Journal of Corporate Citizenship*, <http://www.greenleaf-publishing.com/content/jccsampl.pdf>, 08.11.2012, 12.07PM.

Guillén, Manuel, *Ética en las Organizaciones –construyendo confianza-*, Editorial Pearson Educación S.A., Madrid, 2006.

ISO, *ISO 9000*, http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm, 08.10.2012, 12.30 PM.

ISO, *ISO 14000 Environmental management*, <http://www.iso.org/iso/iso14000>, 08.10.2012, 12.01 PM.

ISO, *ISO 26000 Social Responsibility*,

<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso26000.htm>, 08.10.2012,
11.43 AM.

KPMG, *KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2011*,

<http://www.kpmg.com/PT/pt/IssuesAndInsights/Documents/corporate-responsibility2011.pdf>, 08.11.2012, 12.51PM.

Micheli Joseph, *La Experiencia Starbucks*, Grupo Editorial Norma, Bogotá 2007.

METHANEX, 2009 Annual Report.

METHANEX, 2010 Annual Report.

METHANEX, 2011 Annual Report.

METHANEX, *Buenos Vecinos Alrededor del Mundo, Informe de Conducta Responsable y Responsabilidad Social 2011*.

METHANEX, *Informe de Conducta Responsable y Responsabilidad Social Corporativa 2006*.

Methanol Institute, Energy, <http://www.methanol.org/Energy.aspx>, 08.08.2012, 10.42 AM.

Methanol Institute, *Methanol Applications*, <http://www.methanol.org/Methanol-Basics/Methanol-Applications.aspx>, 08.08.2012 10.09 AM.

MODALTRADE, *Quienes somos*,

http://www.modaltrade.com/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=27, 24.04.2012, 11.01 AM.

MSC, *Demurrage*, <http://www.mscchile.com/es/import/demurrage.html>, 01.05.2012, 10.30 AM.

Oxford University Press, *The origins of corporate responsibility*,

http://www.oup.com/uk/orc/bin/9780199209095/blowfield&murray_ch02.pdf, 10.10.2012, 2.49PM.

Pollman Agencia de Aduanas, *Glosario*,

<http://www.pollmann.cl/Resoluciones/glosario.pdf>, 03.05.2012, 6.37 PM.

La Prensa Austral, *60 mil ampollitas de bajo consumo se entregarán a hogares de Punta Arenas*, Punta Arenas, 20.04.2012.

La Prensa Austral, *Comprometidos con Magallanes, EL PAC, Más de 10 años uniendo a METHANEX con la comunidad*, Punta Arenas, 18.08.2012.

La Prensa Austral, *La energía eólica es una realidad en la región*, Punta Arenas, 18.08.2012.

OECD, *The OECD Guidelines for Multinational Enterprises*,

<http://www.oecd.org/investment/guidelinesformultinationalenterprises/1903291.pdf>, 07.11.2012, 8.01PM.

OIT, *Acerca de la OIT*, <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>,
08.11.2012, 8.11PM.

REPORT, *Acerca de REPORT*, <http://www.report.cl/Chile/index.php/acerca-de-report/>,
24.04.2012, 12.07 PM.

SCL Terminal Aéreo Santiago S.A., *Memoria Anual 2010*.

Servicio de Impuestos Internos, *Descripción de la Factura Electrónica*,
http://www.sii.cl/factura_electronica/intro/introduccion.htm, 03.05.2012, 5.56 PM.

Servicio de Impuestos Internos, *Tratamiento tributario de las sumas de dinero cobradas y de los gastos pagados por un agente de naves en representación de un armador extranjero*,
<http://www.sii.cl/pagina/jurisprudencia/adminis/2010/renta/ja2024.htm>, 01.05.2012, 5.04 PM.

Servicio Nacional de Aduanas, *Glosario de Términos Comercio Exterior*,
http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070228/pags/20070228112848.html,
06.05.2012, 4.15 PM.

Social Accountability International, *SA8000 Standard*, <http://www.sa-intl.org/index.cfm?&pageid=937>, 08.10.2012, 12.05 PM.

Sys, Christina, *Measuring the degree of concentration in the container liner shipping industry*, <http://www.feb.ugent.be/soceco/sherppa/members/christa/documents/paper1.pdf>,
03.05.2012, 15.53 PM

United Nations Conference on Trade and Development, *The Social Responsibility of Transnational Corporations*, http://unctad.org/en/docs/poiteiitm21_en.pdf, 04.10.2012, 4.47PM.

Villafañe Justo, La buena reputación. Claves del valor intangible de las empresas, http://www.revistacomunicacion.org/pdf/n3/resenas/la_buena_reputacion_claves_del_valor_intangible_de_las_empresas.pdf, 18.11.2012, 6.57PM.

VTP, *Estadísticas VTP*, <http://www.vtp.cl/estadisticas.html>, VTP, 24.04.2012, 12:28 PM.

World Economic Forum, *Corporate Global Citizenship*, <http://www.weforum.org/issues/corporate-global-citizenship>, 07.11.2012, 7.31PM.

Zahler & Co, Estudio: Impacto Económico y Social de Methanex en la Economía Nacional y en la XII Región, 2006.

Anexos

Servicios prestados por la red de oficinas de AGUNSA

País	Servicios prestados	Agencias
Argentina	Agenciamiento marítimo, agenciamiento aéreo y <i>bunkering</i> . Logística y distribución por intermedio de la filial Marpacífico.	Buenos Aires, Mendoza y Ushuaia.
Bahrein	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general, logística y distribución a través de la filial Agunsa Middle East W.L.L.	Manama (Golfo Pérsico).
Brasil	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	São Paulo, Santos, Paranaguá, Curitiba, São Francisco do Sul, Porto Alegre, Itajaí, Rio Grande y Rio de Janeiro.
China	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	Guangzhou, Shenzhen, Shanghai, Ningbo, Qingdao, Xiamen y Tianjin.
Colombia	El servicio de logística y distribución es prestado a través de su filial AGUNSA Logistics, el agenciamiento marítimo por intermedio de su filial Maritrans, la administración y operación de depósitos de contenedores por su filial Transdepot y el servicio de estiba a través de Maritrans y Granportuaria.	Sus oficinas funcionan en Bogotá, Cali, Cartagena y Buenaventura.
Corea del Sur	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	Seoul y Busan.
Costa Rica	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	San José.
Ecuador	Agenciamiento Marítimo, agenciamiento general, agenciamiento portuario agenciamiento aéreo y <i>bunkering</i> a través de su filial MARGLOBAL. Logística y Distribución a través de POTRANS. Transporte y servicios adicionales a través de MODALTRADE. Almacenaje y estiba a través de ARETINA. Remolcadores a través de Sagemar.	Guayaquil, Quito, Cuenca, Manta, Puerto Bolívar,
El Salvador	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	San Salvador.
Estados Unidos	La filial AGUNSA Miami, Inc. Presta servicios de Agenciamiento general y portuario y de transporte terrestre. La filial AGUNSA L&D Los Angeles, Inc. presta servicios de transporte terrestre, almacenaje, consolidación y desconsolidación de contenedores, servicios de valor agregado, distribución y freight forwarding.	Miami, Los Angeles y Oakland.
España	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y agenciamiento aéreo a través de su filial AGUNSA Europa.	Madrid, Bilbao, Valencia, Vigo y Barcelona.
Guatemala	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	Ciudad de Guatemala.

Honduras	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	Puerto Cortés y San Pedro Sula.
Italia	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	Génova, Livorno y Salerno.
Japón	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	Tokyo.
México	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general, agenciamiento portuario, logística y distribución, transporte, logística y distribución, transporte, distribución, almacenaje, estiba y <i>bunkering</i> .	Ciudad de México, Monterrey, Manzanillo
Panamá	Agenciamiento marítimo, <i>bunkering</i> , logística y distribución.	Ciudad de Panamá.
Perú	Agenciamiento marítimo, agenciamiento aéreo a través de su filial Imupesa, logística y distribución a través de sus filiales Imupesa e Imudesa, administración y operación a través de su filial Impupesa, servicios de estiba a través de MODALTRADE, apoyo a naves a través de su filial Inmarsa y <i>bunkering</i> .	Lima, Callao, Paita e Ilo.
Portugal	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y agenciamiento portuario a través de su filial AGUNSA Europa.	Lisboa y Leixoes.
Uruguay	Agenciamiento marítimo, agenciamiento general y transporte terrestre.	Montevideo.
Venezuela	Servicios de representación y agenciamiento portuario para las navieras APL y CCNI a través del socio Agencias Selinger. Agenciamiento Administración y estiba en el Terminal de Siderúrgica del Orinoco.	Caracas, Maracaibo, Puerto Cabello y Valencia.

Entrevista conducida al señor Rodrigo Díaz, Subgerente de Asuntos Públicos METHANEX Chile, el 4 de Enero de 2013.

1. *¿Se ha traducido en un mejor conocimiento de su entorno los esfuerzos de diálogo con la comunidad?*

El diálogo con la comunidad es un requisito básico de la RSE. Para ello el primer paso es definir quiénes forman parte de la comunidad de la empresa, pues no todas las personas tienen interés ni ejercen influencia o pueden ser afectadas positiva o negativamente por esta. Definida la comunidad es importante conocer las expectativas de esta sobre la empresa, las que pueden ser fundadas o infundadas y conociéndolas es posible generar acuerdos sobre aquellos puntos que son pertinentes tanto para la comunidad como para la empresa.

En Methanex contamos con diversas acciones que facilitan esta relación con la comunidad, la primera es:

- a. La definición de nuestros grupos de interés que nos permite definir la comunidad para la empresa.
- b. Panel Asesor de la Comunidad que integran diversas personalidades de los ámbitos académicos, comunitario, universitarios, empresarial, del voluntariado, gubernamental y municipal. Este grupo permite el diálogo sobre el quehacer de la empresa y escuchar propuestas para mejorar la contribución de la empresa a la sociedad.

- c. La definición de materias de vínculo con la sociedad, que en nuestro caso son la eficiencia energética, la educación y el medio ambiente. Esta definición de materias orienta iniciativas de valor compartido como la campaña de eficiencia energética que impulsamos el 2012 aportando 72.000 ampolletas de bajo consumo para los hogares magallánicos y nos permite fiscalizar nuestras donaciones y auspicios.
- d. Otras iniciativas tales como voluntariado corporativo, participación de ejecutivos en organizaciones de la sociedad, participación de la empresa en redes sociales, etc.

Cuando existen vínculos con la comunidad es posible anticiparse a las crisis o si esto nos es posible, al menos existe la posibilidad de ser escuchado por los líderes de la comunidad, paso indispensable para la solución de la misma.

2. ¿Ha afectado la RSE la formulación de nuevos proyectos frente a la CONAMA?

Otro de los pilares de la RSE es el respeto al medio ambiente, la premisa es poder utilizar los recursos de una manera tal que las futuras generaciones puedan seguir contando con ellos. En esta materia Methanex incluye el cuidado del medio ambiente como parte de su política de conducta responsable, la que sigue los patrones del estándar del mismo nombre al que adscribe como industria química. En cumplimiento de esta política, todos los proyectos desarrollados por Methanex velan por el cumplimiento más estricto de las normativas ambientales del país y se tramitan de acuerdo a los procedimientos ambientales vigentes en el país y ante su institucionalidad vigente (Ministerio de Medio Ambiente y Servicio de Evaluación Ambiental).

3. *¿Ha obtenido la empresa beneficios tributarios respecto de sus iniciativas de Responsabilidad Social?*

Los beneficios tributarios que existen en el país, vinculados a la RSE, por regla general son destinados a empresas que perciben utilidades tributarias, situación que no se aplica para Methanex por no tenerlas en la actualidad.

4. *¿Cómo se proyecta la empresa en consideración a sus esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial?*

La RSE busca un equilibrio entre las utilidades de las empresas con el cuidado del medio ambiente y el respeto por sus comunidades, esto implica que la RSE es una estrategia de negocios que apunta a una mirada de largo plazo que permita a las empresas desarrollar sus negocios y contar con licencia social para desarrollar sus operaciones. Methanex es una empresa que desarrolla su quehacer con una mirada de largo plazo y para ello:

- a. Se preocupa del bienestar de sus trabajadores promoviendo el equilibrio entre la vida laboral y familiar, la formación y desarrollo de sus trabajadores, la seguridad y salud de sus empleados y entrega otros beneficios que apuntan al bienestar de quienes laboran en la compañía.
- b. Vela por el trato justo a sus proveedores y contratistas procurando relaciones de largo plazo, traspaso a ellos de los procedimientos de conducta responsable, pagando un precio justo por sus servicios y en un plazo menor a 30 días, velando por la adquisición de servicios en el lugar de operación, etc.

- c. Sujeta su acción a una estricta ética de negocios, la que se describe en numerosas políticas que orientan el actuar de sus empleados y que tiene como principales valores el cuidado de la vida y la salud de sus trabajadores y colaboradores, así como el respeto a la verdad en el ejercicio de su negocio.

Entrevista conducida al señor Roger Neumann, Vicepresidente de Manufactura de METHANEX Chile, el 4 de Enero de 2013.

1. ¿Se ha traducido en un mejor conocimiento de su entorno los esfuerzos de diálogo con la comunidad?

Definitivamente las Iniciativas de dialogo y trabajo en distintos proyectos con la comunidad, se traducen en un mejor conocimiento del entorno que permite mejorar la relación con la comunidad y a su vez captar mejor las necesidades y oportunidades de participación con la comunidad. Así mismo permite a la comunidad comprender que efectivamente Methanex es efectivamente parte relevante en la solución energética de Magallanes ya que establece una demanda de gas importante que atrae la inversión de privados que ven una oportunidad de negocio. Al mismo tiempo esta demanda promueve una economía de escala que hace que el costo de los hidrocarburos sea menor.

2. ¿Ha afectado la Responsabilidad Social Empresarial la formulación de nuevos proyectos frente a la CONAMA?

Nos parece que este mayor dialogo con la comunidad y sus distintos sectores como asimismo el mejor conocimiento y mayor cercanía y el establecimiento de confianzas permiten avanzar con una mejor eficacia primero en la construcción y generacion de proyectos en general y también en una mayor eficiencia en el cumplimiento de los procesos y requerimientos de la CONAMA. Para dejar claridad en esta materia, Methanex cumple a cabalidad con las regulaciones y leyes de cada localidad donde opera.

3. *¿Ha obtenido la empresa beneficios tributarios respecto de sus iniciativas de Responsabilidad Social?*

Methanex no ha obtenido Beneficios tributarios debido a sus iniciativas y proyectos de RSE.

4. *¿Cómo se proyecta la empresa en consideración a sus esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial?*

Methanex participa y desarrolla sus iniciativas de RSE como parte de su cultura de negocios, en una mirada de largo plazo y como una forma de asegurar una adecuada inserción en las comunidades y localidades donde opera. El negocio de Methanex es claramente de largo plazo y la adecuada inserción y participación en la comunidad nos da el sustento y valida es importante y fundamental. Definitivamente el *'permiso'* y *'autorización'* para operar de las comunidades y localidades es de primera importancia. Estamos convencidos de que es el camino que conduce a la empresa en el largo plazo.