



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Autor
MARÍA ELENA TORRES MOLINA

**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 NEGOCIACIONES INTERNACIONALES,
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES.**

PROFESOR GUÍA: GALO LÓPEZ ZÚÑIGA
Viña del Mar, Marzo de 2009

Agradezco primeramente a Dios por ser mi mejor amigo, mi fortaleza, darme todo lo que tengo y no dejarme caer nunca.

A mis padres por ser los mejores y estar conmigo incondicionalmente, porque sin ellos y sus enseñanzas no estaría aquí, ni sería quien soy ahora.

A esa persona muy especial que siempre estuvo motivándome para llegar a esta instancia.

Y a todos quienes siempre han estado a mi lado apoyándome.

ÍNDICE GENERAL

• AGRADECIMIENTOS.....	3
• ÍNDICE GENERAL.....	4
• SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	8
• INTRODUCCIÓN.....	11
• CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA Y MOTIVACIÓN DEL TEMA A ESTUDIAR.....	13
1.1.- Descripción de la empresa.....	13
1.1.1.- Presencia en América Latina.....	15
1.1.2.- Planificación Estratégica de Metso Minerals (Chile).....	16
1.2.- Descripción de las funciones realizadas.....	20
1.2.1.- Trabajo desarrollado.....	21
1.2.2.- Razones que impulsan el tema a desarrollar.....	22
• CAPÍTULO II: OBJETIVOS DEL TEMA.....	23
2.1.- Objetivo general.....	23
2.2.- Objetivos Específicos.....	23
2.3.- MARCO TEÓRICO.....	24
2.3.1.- Origen de la Responsabilidad Social Empresarial.....	24

2.3.2.- Diferencias entre Filantropía y RSE.....	29
2.3.3.- Concepto de Responsabilidad Social Empresarial.....	31
2.3.4.- Teorías de Responsabilidad Social Empresarial.....	35
• CAPÍTULO III: DESARROLLO	38
3.1.- El pacto Mundial de Naciones Unidas.....	42
3.2.- Libro Verde, Fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas.....	44
3.3.- Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales.....	45
3.4.- Global Reporting Initiative (GRI).....	47
3.5.- Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre las empresas multinacionales y la política social.....	49
3.6.-Banco Mundial.....	50
3.7.- Caux Round Table (CRT): Principios para los Negocios.....	50
3.8.- Principios Globales de Sullivan.....	51
3.9.- SA 8000.....	51
3.10.-World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).....	52
3.11.-La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 14001.....	53
3.12.- ISO 26000.....	53
4.- RSE en América Latina.....	56
4.1.- Banco Interamericano de Desarrollo (BID).....	58

4.2.- Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS).....	58
4.3.- EMPRESA, Responsabilidad Social en las Américas.....	59
4.4.- Red Puentes.....	59
4.5.-Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible (CEDSAL).....	60
4.6.-Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).	61
4.7.-Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).....	61
4.8.-Fundación Bariloche.....	62
4.9.- Instituto Ethos, Empresa e Responsabilidad Social (Brasil).....	63
4.10.- Sistema FIRJAN, Federación de Industrias del Estado de Rio de Janeiro.....	63
4.11.- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).....	64
4.12.- Perú 2021.....	64
4.13.- Acción RSE.....	65
4.14.- Fundación Prohumana.....	67
5.- La Responsabilidad Social Empresarial en Chile.....	71
5.1.- Contexto de la RSE.....	74
5.1.1.- Contexto Interno.....	75
5.1.2.- Contexto Externo.....	76
5.2.- RSE como fuente de ventaja competitiva.....	78

5.3.- Beneficios de la RSE para las empresas chilenas.....	80
5.3.1.- Beneficios a nivel interno.....	82
5.3.2.- Beneficios a nivel externo.....	86
5.4.- El rol del Estado Chileno.....	89
5.5.- Desafíos.....	92
5.6.-Las empresas chilenas y su compromiso social.....	94
Caso 1: 1° lugar Banco Santander.....	98
Caso 2: 2° lugar Shell Chile.....	99
Caso 3: 3° lugar Microsoft.....	100
Caso 4: 4° lugar HP Chile.....	101
Caso 5: 5° lugar Chilectra.....	102
Caso 6: Metso y la RSE.....	103
• CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN	108
• BIBLIOGRAFÍA.....	112
• ANEXOS.....	117

SIGLAS Y ABREVIATURAS

RSE: Responsabilidad Social Empresarial

RRHH: Recursos Humanos

ONU: Organización de Naciones Unidas

ISO (ISO 9000: Calidad, ISO 14000 Medio Ambiente): Organización Internacional para la Estandarización, en inglés International Organization for Standardization.

OIT: Organización Internacional del Trabajo

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

BSR: Business for Social Responsibility

CEMEFI: Centro Mexicano para la Filantropía

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y Caribe

EEUU: Los Estados Unidos de América

ETHOS: Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidad Social

GRI: Global Reporting Initiative

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

ONG: Organización No Gubernamental

SOFOFA: Sociedad de Fomento Fabril / Federación Gremial de la Industria

II GM: Segunda Guerra Mundial

CEPAA: Council on Economic Priorities Accreditation Agency la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas de Nueva York

ETI: Ethical Trading Initiative, Iniciativa del Comercio Ético

FLA: Fair Labor Association de Estados Unidos o Asociación por el Trabajo Justo.

SA8000: Social Accountability o Norma de Responsabilidad Social 8000.

ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio

DOIT: Declaración de la Organización Internacional del Trabajo

CE: Comisión Europea

UE: Unión Europea

TUAC: Trade Union Advisory Comite o Comité Consultivo de Comercio Unido.

BIAC: Business and Industry Advisory Comite.

SIGMA: Sustainability Integrated Guidelines for Management

DUDH: Declaración Universal de Derechos Humanos

CERES: Coalition for Environmentally Responsible Economies

PNUMA: Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente

PNUD: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

CEADS: Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible

IARSE: Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria

WBCSD: World Business Council for Sustainable Development

BM: Banco Mundial

TLC: Tratados de Libre Comercio

CRT: Caux Round Table: Principios para los Negocios

SAI: Social Accountability Internacional, Responsabilidad Social Internacional

CLACDS: Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible.

EMPRESA: Responsabilidad Social en las Américas

CEDSAL: Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible

OIG: las organizaciones inter-gubernamentales

OSCIP: Organización da Sociedad Civil de Intereses Públicos

FIRJAN: Federación de Industrias del Estado de Rio de Janeiro

SESI: Servicio Social de la Industria

SENAI: Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial

IEL: Instituto Euvaldo Lodi (entidad que estimula relaciones entre las industrias e instituciones educativas y de investigación).

CEMEFI: Centro Mexicano para la Filantropía.

COANIL: Fundación de Ayuda al Niño Limitado

1.-INTRODUCCIÓN

La práctica profesional fue realizada en la empresa Metso Minerals, con sede en la ciudad de Concón en la Región de Valparaíso. Metso Minerals es parte del grupo finlandés Metso Corporation, ampliamente reconocido a nivel mundial, definido como una “Corporación tecnológica global que da servicio a clientes en la industria del papel, procesamiento de roca, minerales energéticos y otras industrias seleccionadas”¹.

Metso Corporation se ha diversificado en tres áreas de negocios estratégicos; **Metso Paper** que ofrece productos y servicios que mejoran la eficiencia y la competitividad en las operaciones de los fabricantes de celulosa, papel y cartón en todo el mundo; **Metso Automation** que proporciona automatización, redes de aplicaciones para la administración de información, sistemas, tecnologías de control en terreno y servicios de rendimiento y **Metso Minerals**, que se ha transformado en líder mundial en sistemas de procesamiento de rocas y minerales, además de reciclado de metales y materiales de construcción.

La práctica profesional se lleva a cabo en el departamento de Recursos Humanos (RRHH), el cual ha implementado un conjunto integral de prácticas y políticas creadas por Metso Corporation, que han generado la creación de programas centrados en el respeto por las personas, las comunidades y el medio ambiente. Este tema se torna de

¹ Datos obtenidos de la pagina oficial de Metso Corporation, www.metso.com. 3.6.2008. 12:41pm

gran importancia para la alumna en práctica, quién decide basar su tesis de grado en el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial.

El objetivo de la tesis, es ver como la Responsabilidad Social Empresarial es un elemento de ventaja competitiva, que le permite a las empresas que lo incorporan distinguirse por sobre el resto, mejorando sus oportunidades de negocio y de reconocimiento del mercado. Este trabajo se enfoca en el análisis del concepto de Responsabilidad Social y el estado actual en que se encuentran las acciones, políticas y estrategias que adoptan las empresas.

Por medio de cada capítulo se pretende dar a conocer quiénes fueron los precursores de la Responsabilidad Social Empresarial, cuáles son los diferentes enfoques sobre el tema, el impacto de la RSE tanto en el mundo como en Chile, evaluar como las empresas han cambiando sus políticas e incorporado nuevas prácticas empresariales y determinar los beneficios obtenidos respecto a la preferencia de los consumidores.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA Y MOTIVACIÓN DEL TEMA A ESTUDIAR

1.1.- Descripción de la Empresa.

METSO² es una corporación global de tecnología que entrega soluciones que sustentan y mejoran los procesos de las empresas suministrando soluciones y servicios en áreas de la industria de la celulosa y el papel, el procesamiento de rocas y minerales, la industria de la energía, entre otras.

Su actividad comercial se divide en tres áreas: **Metso Paper**, se especializa en procesos industriales de celulosa y papel, maquinarias, equipos, conocimientos técnicos y servicios de postventa. **Metso Automation**, se especializa en automatización, sistemas y redes de aplicación para la administración de información y tecnologías de control de campo. Y por último **Metso Minerals**, que suministra equipos, servicios y soluciones de procesos para actividades comerciales relacionadas con la explotación de cantera, la producción de áridos, la minería, el procesamiento de minerales, la construcción, la ingeniería civil, el reciclado y el manejo de desechos, entre otros.

Metso con su casa matriz en Finlandia, posee ventas netas por sobre los 6.000 millones de Euros en el 2007. Posee en promedio 26.269 empleados en aproximadamente

² Datos obtenidos de la página oficial de Metso Corporation, edición 2008, <http://www.metso.com>. 07.05.2008, 18:30 pm.

cincuenta países en el mundo. El número de empleados esta fraccionado, donde un 44 por ciento lo conforman Metso Paper, un 39 por ciento de los empleados están ligados al área de Metso Minerals, un 13 por ciento a Metso Automation, un 3 por ciento a Metso Valmut Automotive (área destinada a la producción de automóviles especiales) y un 1 por ciento a personal de oficinas y servicios.

Los porcentajes de ventas netas por áreas de negocios lo conforman un 46 por ciento Metso Paper, un 41 por ciento de las ventas son producidas por Metso Minerals, un 11 por ciento por Metso Automation y un 2 por ciento son producidas por Metso Valmut Automotive.

Metso Corporation cuenta con operaciones en 120 países a nivel mundial tanto en instalaciones nuevas como en reacondicionamiento de equipos antiguos y líneas de producción, suministrando sistemas construidos por encargo, optimizando maquinaria existente o abasteciendo servicios integrales. Las áreas de mercado principales son Europa y Norteamérica, que generan la mitad de las ventas netas. Sin embargo, Asia y Sudamérica han llegado a ser de gran importancia. Las ventas netas por área de mercado en el 2007 son un 40 por ciento de Europa, 17 por ciento de Norteamérica, 24 por ciento del Asia-Pacífico, 14 por ciento de Sudamérica y de América Central y 5 por ciento del resto del mundo.

Cabe señalar que el desarrollo de la práctica se realizó en Metso Minerals, que posee el segundo lugar en ventas netas (41 por ciento). Metso Minerals con su casa central en Helsinki, Finlandia, entrega ventas netas anuales de sobre 2.6 mil millones de Euros (2007). En Chile es una empresa líder que entrega soluciones para el procesamiento y reciclado de minerales y metales que abarca desde los servicios integrales de gestión de activos hasta la venta de maquinaria, mantenimiento de equipos, repuestos y elementos de desgaste, todo en un modelo de gestión orientado en la línea de negocio del cliente.

1.1.1.- Presencia en América Latina.

Las operaciones de Metso Minerals en Chile, Uruguay, Argentina y Paraguay, forman parte del cluster³ South Cone. Metso Minerals cuenta en Sudamérica⁴ con tres plantas y una fundición. En Sorocaba (Brasil) posee uno de sus centros tecnológicos más importantes junto con Tampere (Finlandia) y Macón (Francia), que incluye una fábrica de equipos de trituración y clasificación, una fundición especializada en acero para piezas de desgaste y un laboratorio de ensayo de minerales. Posee además otras dos plantas especializadas en productos de caucho y acero-caucho, en Lima (Perú) y, Concón (Chile), cuyos principales productos son revestimientos para molinos y mallas para zarandas.

³ De acuerdo con el Profesor Michael Porter de la Universidad de Harvard, un clúster es un grupo de compañías y asociaciones interconectadas, las cuales están geográficamente cerca, se desempeñan en un sector de industria similar, y están unidas por una serie de características comunes y complementarias. Autor: Vitalmed, Definición de Cluster, http://www.vitalmed.com.co/portal/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=23, 25.05.2008, 19:30 pm.

⁴ Autor: no especificado, revista "Panorama Minero" Edición 347, Septiembre de 2008.

1.1.2.- Planificación Estratégica de Metso Minerals (Chile).

Metso Minerals (Chile) S.A. nace con la venta de equipos y repuestos para la minería. A mediados de los años noventa comienzan las transformaciones en la empresa con la implementación de un área o servicio de post venta, la que entrega servicios especializados de apoyo para problemas relacionados con la puesta en marcha, garantías, fallas. Basada en esta reestructuración empresarial, en el año 2001, se efectuó en Chile el primer contrato entre Metso Minerals y la Minera El Tesoro, donde la empresa tomaba a su cargo integralmente la instalación y mantención de la planta de procesos.

La empresa contempla desde el año 2007 y hasta el 2011 un periodo de reestructuración llamado “Licencia para Crecer⁵” donde la orientación hacia la entrega de adecuados servicios a los clientes, la mano de obra calificada y la innovación forman parte de un sin número de mejoras estructurales y administrativas al interior de la empresa.

El deseo de Metso de convertirse en el índice de comparación de la industria (Benchmark⁶), implica que las soluciones que entrega la empresa deben ser las mejores, permitiéndoles convertirse en líder de tecnología y mercado en la industria respectiva.

⁵ Datos obtenidos del texto online, “Licencia para crecer”, autor Matti Kähkönen, edición 2007 y distribuido internamente por Metso Minerals. <http://www.metsominerals.com>. 07.05.2008, 20:00 pm.

⁶ Benchmark: La palabra benchmark es un anglicismo traducible al castellano como comparativa. En el ámbito de las organizaciones, concretamente en la administración estratégica, puede definirse como un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales.

Autor: No especificado, “benchmark”, <http://es.wikipedia.org/wiki/Benchmark>, 10.12. 2008, 21:00 pm.

“La finalidad de la compañía, su misión, es la ingeniería del éxito del cliente”⁷, para ello, el propósito de la empresa es lograr el éxito utilizando conocimientos técnicos para crear y aplicar tecnología de una manera que beneficie a los clientes en competitividad y productividad, basados en la calidad, confiabilidad operacional, desempeño y prácticas medioambientales correctas, desarrollo e implementación de políticas de responsabilidad social empresarial, entre otros.

Dentro de las estrategias que la empresa emplea para obtener los resultados que desea en el mercado se encuentran, “la satisfacción al cliente y la excelencia operativa”⁸, que abarca la mejora continua de la productividad y de la calidad en procesos comerciales, de gestión y personal a nivel mundial, crecimiento y un excelente lugar de trabajo. Es por ello que respetando normas mundialmente aceptadas de responsabilidad empresarial ha logrado mejorar e implementar una cultura global basada en las buenas prácticas comerciales, laborales, medioambientales y sociales tanto con los clientes, trabajadores y con la comunidad en general.

Los valores y los principios éticos⁹ representan un papel importante en la creación de la cultura global de Metso, tanto es así que se presentan como la herramienta de liderazgo para la directiva, que permite la creación de una perspectiva común para las tareas

⁷ Datos obtenidos del texto, “Nuestros Valores y Principios”, creado por Metso Minerals el 5 de Abril de 2006. 10.05.2008, 19:25 pm.

⁸ Fuente: Aldo Cermenati Aguirre, Gerente General Metso (Chile) S.A. (Informe interno, Agosto 2007)

⁹ Datos obtenidos del texto “la ética crea perspectivas”, folleto interno creado por Metso Corporation, edición 2008 <http://www.metso.com>. 17. 05.2008. 01:38 AM.

diarias; valores tales como el éxito del cliente, la innovación rentable, el desarrollo profesional y el compromiso personal¹⁰, han permitido que Metso se posicione y mejore día a día no sólo la calidad de sus procesos, productos y servicios, sino que además entregue capacitación a cada uno de sus empleados, mejorando su calidad de vida y comprometiéndose con su entorno general.

Para Metso la calidad en sus procesos, productos y servicios es esencial, por ello la mano de obra debe ser seleccionada, entrenada y capacitada adecuadamente para desarrollar sus funciones, es por esto que Metso a desarrollado un compromiso con sus clientes y empleados, basado en los principios básicos de integridad, credibilidad, transparencia que le permiten posicionarse en el mercado y adquirir ventaja competitiva por sobre el resto. Otros principios básicos de la empresa tienen relación con la conformidad jurídica, que comprende el cumplimiento pleno de normas, leyes nacionales e internacionales, la igualdad de oportunidades y no discriminación, los derechos de propiedad intelectual, inaceptabilidad de la corrupción y el soborno.

La preocupación constante de la empresa por la salud y seguridad laboral, han generado una notable inversión por parte de ésta en proporcionar un entorno de trabajo saludable y seguro, en lograr la participación de la comunidad, animando a su personal a participar en programas con la comunidad en general, por ello la empresa realiza inversiones en actividades juveniles de ciencia, investigación, cultura, protección y conservación

¹⁰ Datos obtenidos de revista “Valores Metso Minerals” creado por Metso Corporation edición 2004.

medioambiental, desarrollando programas de sostenibilidad ecológica en todas sus actividades, mediante la utilización de Normas ISO 14.000¹¹.

Todos los principios antes mencionados están ligados íntegramente con el cuidado de los derechos humanos, respetando y apoyando la protección de tales derechos tal y como se expresan en la Declaración de las Naciones Unidas, además de aceptar los derechos básicos de trabajo emitidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), respetando opciones tales como la libertad de asociación, el derecho de organización, las negociaciones colectivas, la abolición de los trabajos forzados e igualdad de oportunidades y trato, la no utilización de mano de obra infantil y finalmente no permitiendo comportamientos que sean físicamente coactivos, amenazantes, abusivos o explotadores.

La implementación de los principios éticos es vital para lograr que las acciones de todos los directivos y trabajadores en sus respectivas relaciones comerciales y laborales se rijan en base a la RSE. Estos principios y la implementación de acciones de RSE en Metso han incrementado la motivación interna, la productividad y la credibilidad, reforzando la comunicación y fomentado una cultura de conciencia social. Este tipo de programas han permitido a la empresa poseer un elemento diferencial respecto de la competencia y mejorar su imagen pública logrando la fidelización de sus clientes.

¹¹ Datos obtenidos de revista “la ética crea perspectivas”, folleto interno creado por Metso Corporation, edición 2004.

La conciliación de la vida laboral y personal de los empleados como herramienta de competitividad le permite a Metso interesarse no sólo por sus actividades de producción sino que además por las necesidades de carácter personal, familiar, formativo y profesional de cada uno de sus trabajadores y de la comunidad en general.

1.2.- Descripción de las funciones realizadas.

La práctica profesional se desarrolla en la Gerencia de RRHH de Metso Minerals (Chile), encargada de dotar, desarrollar y mantener las personas idóneas para cumplir con los objetivos y metas de la empresa. Precisamente el trabajo fue realizado en el área de Operación de Personal, que se encarga de mantener el registro e información sobre el personal de la compañía, administrar el pago de las remuneraciones y el cumplimiento de las leyes sociales, referente a las relaciones contractuales de acuerdo con las políticas, planes y programas de la empresa.

Dentro de las funciones realizadas se encuentran, el proporcionar soluciones personalizadas y efectivas para satisfacer las necesidades individuales de los trabajadores que desean obtener información sobre las normas y regulaciones de la empresa; así como la legislación laboral, desempeñando funciones de orientación en el cumplimiento de obligaciones laborales, ajuste de sistemas de control interno para los empleados y aplicaciones de regulaciones y leyes claramente definidas relacionadas con la responsabilidad de la empresa frente a sus trabajadores.

1.2.1.- Trabajo desarrollado

La alumna desarrolló trabajos en la Gerencia de RRHH de la empresa, en el área operación de personal. Dentro de sus funciones le correspondió mantener al día la documentación personal de cada trabajador, hacer análisis de las vacaciones, entregar documentación diversa al personal para dar a conocer las políticas de la empresa, participar y colaborar en inducciones donde el nuevo trabajador conoce a la empresa, sus valores, principios y la forma de actuar preventivamente dentro de ella, apoyar a la asistente de recursos humanos en el proceso de remuneraciones, siendo éstas las funciones más destacables.

Estableció relaciones con otras instituciones para optimizar el área de operación de personal, tales como: Empresa Payroll, Isapres y Administradoras de Fondos de Pensiones, entre otras.

La alumna además atendió y resolvió las diferentes solicitudes de los trabajadores, respecto a información salarial, comunicaciones internas y expediente personales, además de elaboración de certificados.

1.2.2.- Razones que impulsan el tema a desarrollar

El interés por abordar el tema surge del observar el compromiso de la dirección con la modernización y la equidad de las relaciones laborales (Empresa & Trabajador), las regulaciones internas y leyes laborales aplicadas.

Los esfuerzos de la empresa por instaurar la Responsabilidad Social Empresarial estratégicamente como un método de creación de valor, se transforman en el pilar fundamental para el desarrollo del tema.

La implementación por parte de Metso Minerals de herramientas de RSE y las acciones tomadas por ellos, representan un valor agregado que va más allá de la percepción o imagen que proyectan a la gente, sino más bien, ligado al desarrollo de elementos que acompañan la estrategia general de la empresa. Bajo esta premisa surge la idea de que las empresas deben reconocer que la puesta en marcha de prácticas de RSE, constituye un impulso comercial que puede ser transformado en una ventaja competitiva.

CAPÍTULO II: OBJETIVOS DEL TEMA

2.1.-Objetivo general.

- a) Conocer el escenario actual de la RSE en algunos países del mundo y de la región, además de normas y aplicación de las mismas y las distintas iniciativas asociadas al tema.
- b) Establecer que la RSE construye, enriquece y contribuye en las decisiones de negocios, la imagen de marca y en la rentabilidad a largo plazo de las empresas.

2.1.2-. Objetivos específicos.

- a) Definir el escenario actual de la RSE.
- b) Identificar y definir las instituciones, estudios, organizaciones regionales y nacionales, iniciativas y políticas que fomentan el tema de la Responsabilidad Social Empresarial en países tales como Argentina, Brasil, México, Perú y Chile.
- c) Determinar factores que motiven y justifiquen la incorporación de la RSE en la empresa.

2.3.- MARCO TEÓRICO

2.3.1.- Origen de la Responsabilidad Social Empresarial.

Para algunos empresarios y estudiosos, los primeros pasos en la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial, se dan a conocer a fines del siglo diecinueve y comienzos del veinte, derivados de las prácticas realizadas por el Estado y la Iglesia Católica; donde el Estado por medio de la legislación laboral impuso normas protectoras y la Iglesia Católica promovió una conciencia ética entre los empresarios, desarrollándose el concepto de trabajador como sujeto de derechos (trabajo, salario y trato justo)¹². Esto se conoce como los primeros pasos en la aplicación de la RSE sujeta a la filantropía y ligada a la caridad temporaria e individual, pero actualmente se cree que la RSE no nace de este hecho, sino más bien años posteriores con la aplicación de principios éticos y valores empresariales ligados a la ayuda permanente de los trabajadores, sus familias y su entorno y aplicados como parte de la gestión estratégica de la empresa. Por ello se puede deducir que la RSE nace de la aplicación en toda la organización de elementos de protección a la vida familiar, social y laboral de los trabajadores y de la comunidad en general, que se establece como fuente de ventajas competitivas frente al resto.

A fines del siglo diecinueve, la Revolución Industrial en Estados Unidos y Europa, proporcionó a los empresarios grandes fortunas, los que motivados por sus concepciones

¹² Texto: La responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia de laboral, autor: Gobierno de Chile, departamentos de estudios, Dirección del trabajo. Santiago, Diciembre 2005. http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-88984_recurso_1.pdf, 05/03/2009, 16:50pm.

filosóficas o religiosas, realizaron donaciones con fines humanitarios y sociales, principalmente apoyando obras de beneficencia, artísticas y universitarias. Estas actividades fueron llamadas “filantropía empresarial¹³” que se debate como la precursora de la Responsabilidad Social Empresarial¹⁴.

La depresión de 1929, dio ánimo a la Responsabilidad Social, pero las consecuencias sociales y económicas que traen consigo la II Guerra Mundial y los movimientos sociales de los años sesenta en Europa y Estados Unidos, fueron quienes dieron impulso a esta idea, dando como resultado que el debate en torno a la responsabilidad social se amplíe desde sus trabajadores, clientes, proveedores y distribuidores a la comunidad en general, como una reacción a las secuelas dañinas de la liberalización económica, sobre los trabajadores, sus derechos y las condiciones de trabajo.

Si bien, el concepto de RSE fue formalmente presentado a mediados de los años 50, desde sus inicios ha puesto énfasis a que el beneficio económico no debe ser el criterio más importante de la empresa, sino más bien una herramienta para el progreso de la sociedad. Esta premisa fue impulsada por los negativos efectos que implicaba para los trabajadores estar sometido a un sistema económico mundial, en que las naciones más poderosas imponen sus intereses sobre aquellos más débiles, gatillando la reacción de la

¹³ Filantropía Empresarial: Describe las contribuciones, donaciones en efectivo o en especie de las empresas en causas de caridad, instituciones educativas y otras organizaciones sin fines de lucro. Fuente: Roitter, Mario (1996), La razón Social de las Empresas, Buenos Aires, CEDES, pagina 10.

¹⁴ Texto: La responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia de laboral, autor: Gobierno de Chile, departamentos de estudios, Dirección del trabajo. Santiago, Diciembre 2005. http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-88984_recurso_1.pdf, 05/03/2009, 16:50pm.

comunidad internacional (sindicatos, ONGs, organismos internacionales), que salieron en defensa de los derechos de los trabajadores y en contra de los mezquinos estándares laborales.

Es por esta razón que en 1966 en Estados Unidos, aparece el concepto de “Balance Social¹⁵”, el cual intenta medir cualitativa y cuantitativamente la responsabilidad social y ambiental de las empresas y consiste en reunir, regular y enumerar las tareas de índole benéfico realizadas con el fin de mejorar la imagen pública de la empresa. El punto de partida y fundamento de la necesidad de un balance social radica en el reconocimiento de que la actividad empresarial exige una responsabilidad social, “si la sociedad realmente cree que las empresas deben ampliar la concepción de su propia función para incluir la responsabilidad social, los miembros de la sociedad tienen que demostrar dicha creencia demandando algún tipo de contabilidad sobre la actuación empresarial en áreas no-económicas¹⁶”.

Al incorporar estas herramientas en las empresas, se establecen parámetros adecuados o socialmente responsables en la formulación de la estrategia empresarial, siendo un factor

¹⁵ Definición de Balance Social: Es una herramienta de la política empresaria que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus ámbitos interno y externo, durante un período determinado y frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima laboral y social, información, planeamiento de su política social y concertación con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona. Fuente: Documento preparado por el Equipo Empresa y Sociedad de IDEA, “El Balance Social: Un enfoque integral”, Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina, IDEA, pág. 10.

¹⁶ BAUER, R.A. & FENN, D.H.: "What is a Corporate Social Audit?". Harvard Business Review. Enero-febrero, 1973, pág.37

clave para el éxito y la aceptación futura de los grupos de interés. Si bien existen muchas herramientas para medir la RSE, el proceso estratégico centrado en grupos de interés o stakeholder¹⁷ es un modelo de dirección estratégica que permite observar el nivel que tienen los distintos grupos en la obtención de sus objetivos.

Tanto la misión, visión y objetivos de las empresas deben incluir un complemento social para formular, programar, implantar y controlar la estrategia de RSE a seguir por toda la organización, transformándose así en el modelo más interesante y completo.

En los años noventa la Responsabilidad Social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa, distinguiendo la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la filantropía de antaño, logrando esclarecer que la filantropía es primordialmente la acción social externa de la empresa, la ayuda solidaria a la comunidad, motivada por principios de carácter altruista, donde los recursos que se utilizan provienen de las utilidades de la empresa sin causar impacto en las actividades de la misma. Por el contrario, la RSE busca beneficios para la empresa al interesarse en el mejoramiento de las comunidades, de su entorno y de la sociedad, los recursos son obtenidos por medio de las ganancias o del presupuesto general beneficiando a la empresa en su imagen pública, logrando así el incremento de la productividad y las ganancias, incorporando no sólo a su entorno, sino

¹⁷Stakeholder por definición es un grupo o individuo que puede afectar a la consecución de los objetivos de la organización, o que puede ser afectado por dicha consecución. Freeman, R. Edward (1984). Strategic Management: A stakeholder approach. Boston: Pitman, pág. 54

que además a accionistas, trabajadores, proveedores, contratistas, consumidores, comunidad y gobierno, cuya particularidad es la búsqueda permanente de una relación entre la empresa y la sociedad.

Hoy temas como el comercio equitativo o justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social, logrando con esto entender que la RSE, no sólo es sinónimo de buena voluntad empresarial y caridad, sino que es una nueva forma de hacer empresa, que surge de la necesidad de innovación empresarial para la competitividad y la sustentabilidad de los negocios.

2.3.2.- Diferencias entre Filantropía y RSE

La filantropía, según la Real Academia Española (RAE)¹⁸ se define como amor al género humano y actualmente se vincula a la beneficencia, la caridad y al trabajo de voluntariado, apoyando a instituciones que intentan mejorar la calidad de vida de las personas. Si bien, numerosas empresas han desarrollado notables acciones filantrópicas, las que no se deben confundir con el real significado que representa la RSE.

La real implicancia de la RSE contribuye a que se mueva la economía de un país, a que se generen empleos justos (dando sostén al trabajador y su familia), a que la sociedad vea a las empresas activamente relacionadas con la labor social y no así con el mero intercambio monetario.

En el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial es frecuente que los empresarios se consideren miembros activos de la sociedad y no como benefactores pasivos. La RSE no se trata de actos de donación, sino de involucrarse de modo directo con la comunidad, entregando a la comunidad no sólo el dinero, sino también los conocimientos, experiencias y la relación directa con las personas.

A nivel de empresa, la Filantropía es el recurso dado a organizaciones humanitarias, personas o comunidades, con el propósito específico de mejorar la existencia de los

¹⁸ www.rae.es. 11/03/2009 11:45PM

seres vivos, generalmente de las personas a través de la caridad o la beneficencia eventual. Por el contrario la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede definirse como la contribución activa y voluntaria de las empresas para el mejoramiento social, económico y/o ambiental, con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido. De modo que la motivación del primero se torna netamente altruista y la del segundo cien por ciento provechoso, no en dinero pero sí, en imagen y en la percepción de los consumidores.

RSE	FILANTROPIA
Es una política de empresa	Es una política de personas: el propietario, los accionistas.
Es una acción permanente.	Es una acción de carácter puntual.
Es un compromiso voluntario, sujeto a evaluación y control social.	Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni control social.
Tiene una dimensión externa e interna	Tiene una dimensión sólo externa.
Se basa en principios éticos, reconocimiento de personas y derechos.	Se basa en principios altruistas, como la solidaridad.
Se orienta a personas (sus trabajadores, proveedores, clientes), a la comunidad y a la sociedad en general (Stakeholders).	Se orienta a instituciones, fundaciones, universidades, organizaciones de ayuda solidaria.
Tiene un impacto económico en la empresa, (aumento de la productividad, ventas y ganancias)	No tiene un impacto económico en la empresa.
Genera una relación entre las empresas, la comunidad, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente.	No genera relación en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes.
Los recursos financieros destinados al financiamiento de las acciones de responsabilidad social, provienen del presupuesto de la empresa.	Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades.

2.3.3.- Concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

La búsqueda de un concepto común de Responsabilidad Social es compleja, ya que su perspectiva varía entre los distintos grupos de interés o stakeholder. Si bien la empresa tiene responsabilidades con la sociedad ligadas a la producción y comercialización de bienes y servicios, también las tiene al asumir compromisos con los grupos de interés para solucionar problemas sociales.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hace referencia a los compromisos legales y éticos en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos, derivados de las actividades de la empresa. Hay que tener presente a la hora de hablar de RSE que es un concepto dinámico, por ello dimensionarlo y más aún definirlo exactamente no es posible, pero estas definiciones dan una idea clara de la implicancia de la RSE.

La RSE ha sido definida como:

“El compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”¹⁹.

¹⁹ Autor: WBCSD, World Business Council for Sustainable Development, <http://www.wbcd.ch/templates/TemplateWBCSD5/layout.asp?MenuID=1>
<http://www.itesm.mx/misc/bcsd-la/home.htm>, 29.06.2008. 22:25 pm.

“La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”²⁰.

“Es una nueva forma de hacer negocios, en la que la empresa gestiona sus operaciones en forma sostenible en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y el desarrollo sostenible de las generaciones futuras”²¹.

"La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales"²².

“Es el modo de gestión empresarial/organizacional validado ética, social y legalmente, por el cual las empresas/organizaciones asumen que entre ellas y sus grupos de interés, como trabajadores, proveedores, distribuidores y consumidores, se da una relación

²⁰ Autor: BSR, Business for Social Responsibility. <http://www.bsr.org/>, 29.06.2008 23:59 pm

²¹ Autor: Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas.
http://www.empresa.org/que_es_la_RSE.html, 03.07.2008, 13:05 pm

²² Autor: Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social.
<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?Alias=Ethos&Lang=pt-BR>, 29.06.2008, 01: 25 am.

permanente de interdependencia, en beneficio tanto de las empresas como de esos grupos”²³.

“Generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Identificándola con un amplio set de políticas, prácticas y programas que son integrados a través de la operación empresarial y que soporta el proceso de toma de decisiones y es premiado por la administración”²⁴.

“RSE es la contribución al desarrollo humano sustentable, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad. El concepto de Responsabilidad Social lleva implícita la noción de sustentabilidad, que engloba la sostenibilidad social, medioambiental y económica, y que no puede ser lograda sin el trabajo eficiente de cada uno de estos tres ámbitos”²⁵.

Para la alumna, RSE se entiende como un conjunto de prácticas que van desde la rentabilidad de la empresa, el bienestar social, protección ambiental y finalmente, pero no de menor importancia los derechos humanos. La armonía y equilibrio en el uso de

²³ Autor: Red Puentes, <http://www.redpuentes.org/>, 05. 07. 2008, 16:30 pm.

²⁴ Autor: Acción RSE, <http://www.accionrse.cl>, 05.07.2008, 17:50 pm

²⁵ Autor: Fundación PROhumana, <http://www.prohumana.cl>, 05.07.2008, 19:25pm.

estas acciones, en conjunto con las normas y políticas de Estado y de la sociedad, constituyen la base para la aplicación de la RSE en las empresas, logrando así, la construcción de una sociedad justa, equitativa y sustentable.

Si bien la filantropía empresarial se ligaba al concepto de caridad o beneficencia de un individuo con principios altruistas y de ensalzamiento propio, la RSE comprende un sin número de actividades de la empresa en su conjunto para el beneficio social de los trabajadores, los proveedores, los clientes, la comunidad y la sociedad en general, transformándose en una política de empresa y dejando de ser una acción circunstancial de un propietario o accionista.

De lo anterior se desprende que la RSE es una acción permanente, un modo de actuar y de hacer empresa, un compromiso formal voluntario, sujeto a evaluación y control social por parte del Estado y la comunidad en general, basada en el reconocimiento de principios éticos de derechos humanos hacia todos los integrantes de la empresa y de su entorno, por ello no sólo debe ser implementada por el beneficio social que genera, sino que por el impacto económico que esta crea, logrando mejorar la productividad, las ventas, las ganancias, la imagen de empresa y la competitividad en el mercado. Por esto, la RSE no debe ser entendida como una actividad sin importancia, sino que como una estrategia de gestión de empresa.

2.3.4.- Teorías²⁶ de Responsabilidad Social Empresarial.

Según el artículo "Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory" de la Doctora Elisabet Garriga y el profesor Doménec Melé de la Universidad de Navarra, existen cuatro teorías de RSE que se pueden diferenciar según los beneficios, la actuación política, las demandas sociales y los valores éticos. Dentro de éstas se encuentran:

Las Teorías instrumentales: La empresa se percibe como una herramienta para generar fortuna y sus acciones sociales son sólo un medio para lograrlo, siendo la base de esta teoría, *la maximización del valor* como criterio supremo para evaluar las actividades sociales y las estrategias utilizadas para lograr ventajas competitivas.

Teorías políticas: Tienen relación con el desarrollo políticamente responsable de las empresas y está fundamentada en tres principios: *el constitucionalismo corporativo*, el cual señala que la empresa es una institución social que debe basarse en el uso del poder; *el contrato social integrador* que tiene relación con la reglamentación de políticas y normas exigibles y *la ciudadanía corporativa* que comprende la filantropía corporativa, la inversión social o el asumir responsabilidades frente a la comunidad local sólo cuando el gobierno falla en la protección de la ciudadanía.

²⁶ Texto basado en el artículo "Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory" 2004, autor: Dr. Elisabet Garriga y el profesor Doménec Melé del IESE de la Universidad de Navarra, <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/articulos/mapateo.html>. 18.07.2008, 15:30pm.

Teorías integradoras: La empresa capta, identifica y genera respuestas a las peticiones para lograr legitimidad social y una mayor aceptación y prestigio por parte de los proveedores, clientes, el gobierno y la sociedad en general. Todo esto a través de la solución de asuntos sociales, la responsabilidad pública, la gestión de los grupos implicados (stakeholders) y la acción social corporativa o teorías que promulgan la búsqueda de la legitimidad social. Esta teoría se orienta hacia las personas que afectan o se ven afectadas por las políticas y prácticas corporativas y tiene como ventaja una mayor sensibilidad de la empresa hacia su entorno y una mejor comprensión de los dilemas de la organización.

Teorías éticas: Se basa en los compromisos éticos de la empresa con la sociedad (lo que se debe y no se debe hacer). Basada en normas y obligaciones legales de la empresa hacia los stakeholders (proveedores, clientes, empleados, accionistas y comunidad local), los derechos humanos, laborales, medio ambientales presentes y futuros.

Si bien estas teorías clarifican los distintos tipos de RSE ligados a los beneficios, se puede inferir que la aplicación de *teorías instrumentales*, mantendría el concepto tradicional de empresa, que se crea en base a la creación de riquezas y encuentra justificación para la aplicación de la RSE en el logro de ventajas competitivas, por sobre las dimensiones sociales de la misma, por su parte las *teorías políticas*, hacen referencia al poder de las empresas en la sociedad y por lo tanto a un ejercicio responsable del mismo, pero se mantiene el concepto tradicional de generar beneficios económicos por

sobre lo socialmente responsable, por ello se puede deducir de estas teorías que si bien no son erróneas, son aplicadas para mejorar casualmente la competitividad y no corresponden a teorías de larga duración, aplicadas como fundamento y principio ético de la empresa. A diferencia de las teorías antes mencionadas las *teorías integradoras y éticas*, instalan el concepto de grupos de interés o stakeholders, ampliando el concepto de empresa hacia los grupos directamente implicados, reconociendo a la empresa como parte de un sistema mayor, que se preocupa por el desarrollo sostenible, el respeto al bien común, a la dignidad y derechos fundamentales de las personas uniéndolos como un todo, logrando así, que se fundamenten los principios que expresan qué se debe y qué no se debe hacer o la necesidad de construir una sociedad mejor.

Si bien, las teorías *instrumentales y políticas* no son erróneas, sin duda su aplicación generará beneficios económicos en un momento determinado. La inversión social o el asumir ciertas responsabilidades con respecto a la comunidad local en determinado momento sólo por la obtención eventual de ganancia, generará el reconocimiento de estas políticas como un gasto obligatorio para obtener utilidades y no como una inversión estable y duradera que entrega múltiples beneficios en el tiempo como es el caso de las teorías *integradoras y éticas*. Pese a las diferencias que existen en estas teorías, existen puntos en común ligados al sentido de la responsabilidad de la empresa en relación a la comunidad local, asociaciones y preocupación por el medio ambiente, el bienestar social y la convivencia en condiciones justas, pacíficas y amistosas.

CAPITULO III: DESARROLLO

El libre mercado, la globalización, los avances tecnológicos, los altos estándares comerciales, los numerosos tratados, las exigencias de los clientes y principalmente una mayor conciencia de los beneficios que generan la estabilidad y la paz social, han permitido el desarrollo, conocimiento e implementación de políticas de RSE con un mayor compromiso entre la sociedad y la empresa.

La RSE tanto como concepto o como indicador de desarrollo ha tomado en los últimos tiempos un protagonismo mayor gracias a las numerosas entidades públicas y privadas que la han fomentado en todo el mundo y principalmente por la motivación que éstas entregan a las empresas para su aplicación voluntaria y adecuada. Por medio de la globalización y de los Tratados de Libre Comercio (TLC) realizados, la RSE se ha transformado en un aporte a las empresas, en un estilo de vida y en un sistema estratégico mundial, donde las empresas que lo aplican y los gobiernos que la promueven son aplaudidos y premiados y donde los que no la emplean correctamente son vapuleados y desechados no sólo por los gobiernos sino que por la comunidad en general.

Si bien hablar de RSE es hablar de un tema conocido desde hace algún tiempo atrás por un gran número de empresas, en el ámbito público y privado aún existen falencias en su aplicación, debido principalmente al desconocimiento de los beneficios que genera, al

contexto en el que se debe desarrollar y al aporte a la competitividad, sostenibilidad y desarrollo en las organizaciones que produce, en resumen, al desconocimiento de que su adecuada aplicación en la gestión empresarial no es sólo una simple y pasajera moda.

Su protagonismo es tal, que se han creado organismos internacionales y propuestas en todo el mundo que demuestran su importancia, vigencia y el interés que despierta en todos los actores de la realidad nacional e internacional. Propuestas tales como: la Declaración Tripartita de Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social²⁷, las Líneas Directrices de la OCDE²⁸ para las Multinacionales y el Pacto Global sobre Responsabilidad Social Empresarial de las Naciones Unidas son alguna de ellas, enfocadas directamente a crear y desarrollar plataformas de RSE que apoyen la definición e integración de prácticas éticas y socialmente responsables a la gestión diaria de una organización, necesarias para generar confianza en los mercados, actuar de manera adecuada, asumir las consecuencias por aquello que se efectuó, conocer el impacto de dichas acciones, así como evidenciar sus riesgos, debilidades,

²⁷ La OIT (Organización Internacional del Trabajo) ha establecido principios relacionados con las normas internacionales del trabajo para las multinacionales. Su principal instrumento en esta materia es la “Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social”, creada en 1977. Este instrumento es fruto de un acuerdo entre los gobiernos, los empleadores y los trabajadores. La Declaración Tripartita de Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales: trata aspectos laborales y sociales de las actividades de las empresas multinacionales. Los principios que estipula respecto de las esferas de empleo, formación, condiciones de trabajo y de vida, y relaciones profesionales, van dirigidos a los gobiernos, a los empleadores y a los trabajadores. Texto basado de la OIT, <http://www.ilo.org/public/english/employment/multi/download/declaration2006sp.pdf>
http://www.oit.org.pe/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=1482&Itemid=1262, 14.09.2008, 22:05pm.

²⁸ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), es una organización de cooperación internacional, compuesta por 30 Estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales. Fue fundada en 1961 y su sede central se encuentra en la ciudad de París, Francia. Su antecesor fue la Organización Europea para la Cooperación Económica. Texto basado de la OCDE, <http://www.oecd.org>, 14.09.2009. 00:05pm.

oportunidades y fortalezas. Por ello, a partir de los 90's, la RSE deja de verse como un fenómeno aislado dentro de la empresa y empieza a evidenciarse como un proceso que atraviesa transversalmente las diferentes áreas de la organización; es decir, a convertirse en una estrategia corporativa. Ante esto, tanto en América Latina como en el resto del mundo se crean instituciones promotoras como el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE) en 1994; el Instituto Ethos de Brasil en 1998; Acción RSE de Chile en el 2000, entre otras. Inclusive comienza a promoverse la estructuración de redes de organizaciones trabajando por la consolidación del tema, su promoción y su puesta en marcha dentro del quehacer cotidiano empresarial.

Los esfuerzos de estas organizaciones, están concentrados en generar conciencia sobre la problemática que aqueja a los países, llevar la reflexión a las organizaciones, independientemente de su tamaño o actividad económica y facilitar los procesos de aplicación de la RSE en éstas, a partir de la aplicación de herramientas prácticas. Por su parte, sindicatos, organizaciones de la sociedad civil y organismos independientes ligados a los trabajadores, promueven la aceptación de códigos voluntarios relacionados con las buenas prácticas laborales a nivel mundial. Existen además programas voluntarios de aceptación en torno a la RSE tales como, Fair Labor Association de Estados Unidos (FLA) (Asociación por el Trabajo Justo)²⁹; ETI Ethical Trading

²⁹Creado en 1999, la Asociación de Trabajo Justo (FLA) es un esfuerzo de colaboración de compañías, universidades y las organizaciones de la sociedad civil para mejorar las condiciones de trabajo en fábricas en todo el mundo. El FLA ha desarrollado un código de conducta en el lugar de trabajo, basado en estándares de la OIT. Texto basado en la página web de Fair Labor Assotiation, <http://www.fairlabor.org/> 03.10.2008, 17:25pm.

Initiative de Gran Bretaña (Iniciativa del Comercio Ético)³⁰; la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas de Nueva York (Council on Economic Priorities Accreditation Agency - CEPAA) con su norma SA8000³¹.

Se puede inferir que se ha tomado conciencia sobre la incorporación de la Responsabilidad Social en la estrategia empresarial, desplegándose iniciativas para fomentar el comportamiento socialmente responsable de las empresas a nivel mundial. Si bien estas iniciativas incluyen una serie de normas que no son de obligado cumplimiento, sí incorporan un compromiso, logrando así, crear las bases, uniformar actuaciones y desarrollar formas de medición aceptables, de forma que la labor de las empresas en este ámbito pueda ser reconocida a nivel local e internacional.

³⁰La Iniciativa de Comercio Ético es una alianza de compañías, organizaciones no gubernamentales (ONGs) y organizaciones sindicales comprometidos a trabajar en forma conjunta para identificar y promover buenas prácticas en la implementación de códigos de conductas laborales, incluyendo el monitoreo y verificación independiente del acatamiento de las disposiciones de éstos códigos. Texto basado en la página web de www.ethicaltrade.org. 03.10.2008. 19:00pm.

³¹ Council on Economic Priorities Accreditation Agency - CEPAA promueve el trabajo justo a través de los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (la OIT), de los derechos humanos de la ONU y del SA8000 o Social Accountability. Publicado en finales de 1997 y revisado en 2001, el estándar SA8000 y el sistema de la verificación es una herramienta creíble, comprensiva y eficiente para asegurar lugares de trabajo humanos. Texto basado de <http://www.sa-intl.org/>.03.10.2008. 21:45pm.

Entre las iniciativas mundiales más destacables se encuentran:

3.1.- El Pacto Global o Global Compact de Naciones Unidas³².

El 31 de enero de 1999, Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, en la celebración en Davos (Suiza) del Foro Económico Mundial, hizo un llamado a los líderes empresariales para que se unieran al “Global Compact”, destinado a promover las buenas prácticas de RSE en el mundo, que permita la armonía entre la actividad empresarial y los valores y demandas de todos los involucrados (sociedad civil, ONU, organizaciones internacionales sectoriales, sindicatos y ONG).

El Pacto Global es una iniciativa voluntaria, donde las empresas se comprometen a estructurar sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Es la iniciativa más grande del mundo con varios miles de participantes en más de 100 países e incluye dos objetivos, incorporar los diez principios en las actividades empresariales que la empresa realiza, tanto en el país de origen, como en sus operaciones alrededor del mundo y llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de

³²El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la cuál las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por su número de participantes, varios miles en más de 100 países, el Pacto Mundial es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. Fuente: Autor desconocido, www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html, 07.10.2008. 17:45pm

desarrollo de Naciones Unidas, como por ejemplo los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs)³³.

Dentro de los diez principios que el Pacto Global establece se destacan, el apoyo y respeto de las empresas por la protección de los derechos humanos, evitando la vulneración de estos derechos y trabajando en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, apoyando la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, la erradicación del trabajo infantil, la abolición de las prácticas de discriminación. Además de mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, fomentando iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y difundiendo tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Estos desafíos tienen su origen en las célebres iniciativas de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH)³⁴, en la Declaración de la Organización Internacional

³³Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs): Fijados en el año 2000, son ocho objetivos referentes a la erradicación de la pobreza, la educación primaria universal, la igualdad entre los géneros, la mortalidad infantil, materna, el avance del vih/sida, la sostenibilidad del medio ambiente y fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo, que los 191 países miembros de las Naciones Unidas acordaron conseguir para el año 2015. Fuente: extracto de texto de internet “Los Diez Principios del Pacto Mundial” http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Los_Diez_Principios.html, 11.10.2008. 12:30 pm.

³⁴ La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) es una declaración adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948 en París, recoge los derechos humanos considerados básicos. Fuente: autor desconocido, http://es.wikipedia.org/wiki/Declaraci%C3%B3n_Universal_de_los_Derechos_Humanos, 15.12.2008. 20:30 pm.

del Trabajo (DOIT)³⁵ y en la Declaración de Río sobre Desarrollo y Medio Ambiente³⁶. Anualmente se organizan foros donde las empresas miembros comparten ejemplos de sus acciones, la aplicación de los principios y se establecen políticas de diálogo entre las empresas y sus stakeholders.

3.2.- Libro Verde³⁷, Fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas.

Mediante este documento, la Comisión Europea³⁸ (CE) creó un foro de debate para conocer cómo la Unión Europea³⁹ (UE) podría fomentar el desarrollo de la responsabilidad social en las empresas, además de aumentar la transparencia e incrementar la calidad informativa de las sociedades, mejorando la contribución de las mismas al desarrollo sostenible. Creado en junio de 2001 y organizando en Octubre del

³⁵ La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (DOIT) promueve el trabajo decente en el mundo comprende la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. Fuente: autor desconocido, <http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>, 15.12.2008. 00:30am.

³⁶ Declaración de Río sobre Desarrollo y Medio Ambiente: basada en 27 principios cuyo objetivo es establecer una alianza mundial nueva y equitativa mediante la creación de nuevos niveles de cooperación entre los Estados, los sectores claves de las sociedades y las personas, procurando alcanzar acuerdos internacionales en los que se respeten los intereses de todos y se proteja la integridad del sistema ambiental y de desarrollo mundial, Fuente: autor desconocido.

<http://www.un.org/esa/sustdev/documents/agenda21/spanish/riodeclaration.htm>

http://www.ideam.gov.co/apc-aa/img_upload/467567db4678d7b443628f8bc215f32d/DeclaraRio.pdf.
15.12.2008. 02:01 am.

³⁷ Fuente: Autor no especificado, http://www.nebrija.com/responsabilidad-social/docs/libro_verde_ue.pdf,
28.10.2008, 13:30pm

³⁸ La Comisión Europea (formalmente la *Comisión de las Comunidades Europeas*) es la rama ejecutiva de la Unión Europea. Este cuerpo es responsable de proponer la legislación, la aplicación de las decisiones, la defensa de los tratados de la Unión y, en general, se encarga del día a día de la Unión. Fuente: autor desconocido, http://es.wikipedia.org/wiki/Comisi%C3%B3n_Europea, 05.10.2008

³⁹ Unión Europea es una organización internacional que agrupa a la mayoría de los estados europeos, dedicada a incrementar la integración económica y política entre sus estados miembros, y a reforzar la cooperación entre ellos. Fuente: autor desconocido, http://europa.eu/abc/index_es.htm, 16.10.2008
23:40pm

2002, el Foro Europeo Multistakeholder para la RSE, presentó nueve recomendaciones, entre las que se encuentran la colaboración estrecha de autoridades públicas nacionales e internacionales con los distintos grupos de interés, para mejorar el conocimiento de la RSE y divulgar los valores y principios involucrados.

El criterio de la Comisión Europea toma como directrices la gestión de recursos humanos, salud y seguridad laboral, la adaptación al cambio, la gestión medioambiental, las relaciones con las comunidades locales, socios, proveedores y consumidores y el respeto a los derechos humanos.

El Libro Verde se enmarca en las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE, el Global Compact de Naciones Unidas y el modelo de comunicación de Global Reporting Initiative. La Comisión Europea colabora en la difusión de las Líneas Directrices de la OCDE. Asimismo, Global Compact y Global Reporting Initiative sirven de complemento a estas iniciativas.

3.3.- Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales⁴⁰.

Se encuadran dentro de la “Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales” que la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE) publicó durante el año 2000. Es un compendio de principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable, compatible con las legislaciones

⁴⁰ Fuente: Autor no especificado, http://www.nebrija.com/responsabilidad-social/docs/lineas_directrices_ocde.pdf, 6.11.2008, 20:30pm.

nacionales. Este documento fue aceptado por los consejos de asesores de la OCDE, sindicatos del Trade Union Advisory Comite (TUAC)⁴¹ y por grandes compañías representadas por el Business and Industry Advisory Comite (BIAC)⁴².

Están constituidas por recomendaciones que los treinta países⁴³ de la OCDE, así como varios países no miembros que las han suscrito (Argentina, Brasil, Chile, Eslovenia, Israel, Estonia, Letonia, Lituania, Rumanía y Egipto), dirigen a las empresas multinacionales con el fin de promover un comportamiento socialmente responsable.

Las bases de las Líneas Directrices son otros instrumentos, como la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo o la Declaración de Río. El propósito de las líneas directrices es promover la cooperación de las multinacionales al desarrollo sostenible, así como fomentar las actuaciones responsables de estas empresas en las comunidades en las que operan, promoviendo la utilización eficiente de sus recursos económicos, fomentando la investigación y favoreciendo la formación profesional, persiguiendo políticas diseñadas

⁴¹ La Comisión Sindical Consultiva (TUAC-CSC) ante la OCDE sirve como punto de contacto de los sindicatos con la OCDE. Se trata de una organización sindical internacional con estatus consultivo ante la OCDE y sus diversos comités. Fuente: Global unión, <http://www.global-unions.org/>, 6.11.2008, 22:35pm

⁴² El BIAC representa a un comité de 30 Estados miembros y es manejada por la secretaria de la OCDE. El sector privado apoya los esfuerzos la organización, combinando experiencia y negocios para formular un sistema integrado de recomendaciones basadas en hechos y análisis. Fuente: BIAC, <http://www.biac.org>, 6.11.2008, 22:45pm.

⁴³ Los países miembros están compuestos por: Canadá, Estados Unidos, México, Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Suecia, Suiza, Turquía, Australia, Japón, Nueva Zelanda, República de Corea. Fuente: http://www.oecd.org/document/21/0,3343,es_36288966_36288120_36441429_1_1_1_1,00.html 7.11.2008. 13:15pm

para lograr el crecimiento económico y la estabilidad financiera interna y externa e incrementando los esfuerzos por reducir o suprimir los obstáculos a los intercambios de bienes y de servicios extendiendo la liberalización de los movimientos de capital.

Las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales garantizan que las actividades de las empresas se desarrollen en armonía con las políticas públicas, fortaleciendo la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que desarrollan su actividad, mejorando el clima para la inversión extranjera y potenciando la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible. También contempla la necesidad de llamar a las empresas hacia la transparencia, a través de la publicación de los estados financieros, declaraciones de los valores de la empresa, principales accionistas, miembros del consejo de administración, salarios de los altos directivos.

3.4.- Global Reporting Initiative (GRI)⁴⁴.

Es un estándar internacional de reporte de sustentabilidad para el uso voluntario por parte de organizaciones con el fin de informar sobre las dimensiones económicas, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. Trata de ofrecer un marco homogéneo de realización de informes relativos a la integración de los factores ambientales, sociales y económicos para empresas de todo el mundo.

⁴⁴ Fuente: GLOBAL REPORTING INITIATIVE, Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa. Octubre 2002 www.globalreporting.org. 7.11.2008, 16:35pm

Esta iniciativa fue creada en 1997 por la organización no gubernamental CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies)⁴⁵ junto con PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente)⁴⁶, con el apoyo de numerosas instituciones privadas, empresas, sindicatos, ONGs y otras organizaciones con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad.

Dentro de los objetivos del GRI están el llevar las memorias de sostenibilidad a un nivel de fiabilidad, comparabilidad y significancia similar a las memorias financieras, diseñar una guía estandarizada de cómo realizar las memorias de sostenibilidad y crear una institución permanente y efectiva en este sentido. El modelo GRI ofrece un marco que hace posible a las empresas la identificación, el análisis y la presentación de sus principales indicadores relacionados con los ámbitos económico, social y medioambiental. Cabe destacar la validez de esta iniciativa que comprende la colaboración grandes empresas como General Motors Corporation, sindicatos, organizaciones como Amnistía Internacional y Naciones Unidas, analistas financieros y organizaciones académicas de todo el mundo como Harvard University.

⁴⁵CERES: organización creada para regular códigos de conducta relacionados con la protección de la biosfera, uso sostenible de recursos naturales, reducción de desechos, conservación de la energía, reducción del riesgo, seguridad de los productos y servicios, restauración medioambiental, entre otras.
<http://www.gdrc.org/sustbiz/ceres-principles.html>, 25.12.2008. 19:35pm

<http://www.ceres.org>, 25.12.2008. 19:50pm

⁴⁶ PNUMA: Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Dirige y alienta la participación en el cuidado del medio ambiente inspirando, informando y dando a las naciones y a los pueblos los medios para mejorar la calidad de vida sin poner en riesgo las de las futuras generaciones.
<http://www.pnuma.org/25.12.2008>. 21:00pm.

3.5.- Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre las empresas multinacionales y la política social⁴⁷.

La Organización Internacional del Trabajo preocupada por temas sociales relacionados con las empresas, convocó una reunión en 1976, constituyéndose un grupo tripartito para la creación de un proyecto relacionado con los principios sociales de las empresas. Su objetivo fue fomentar la contribución de las empresas multinacionales para lograr el progreso económico y social, tomando en cuenta las resoluciones de las Naciones Unidas.

La declaración contiene temas en materia de política, promoción del empleo, formación, condiciones de trabajo y de vida, salarios, prestaciones y condiciones laborales, edad mínima, seguridad e higiene, libertad sindical y derecho de asociación, negociación colectiva, consultas, reclamaciones y solución de conflictos laborales.

Los convenios básicos de la OIT son un punto de partida aceptado e incluido en el conjunto de modelos, estándares y normas de RSE, además de códigos internacionales, como el Programa Mundial de Naciones Unidas (PNUD).

⁴⁷ Fuente: autor no especificado, <http://www.ilo.org/>, 8.11.2008. 23:05pm

3.6.- Banco Mundial (BM)⁴⁸

El Banco Mundial, al igual que el Pacto de Naciones Unidas, presentó un programa sobre RSE en el Foro Económico Mundial de Davos en Enero del 2000. Ahí, se plantea un programa sobre gobierno corporativo y competitividad para la reducción de la pobreza. El Banco Mundial ofrece recursos y formación a gestores, escuelas de negocios, periodistas, sectores no gubernamentales y al sector público de países en vías en desarrollo.

3.7.- Caux Round Table (CRT): Principios para los Negocios⁴⁹.

Fundada en 1986 por Frederik Philips, ex presidente de Philips Electronics y por Oliver Giscard D'Estaing con el fin de reducir las tensiones del comercio internacional. Su sede se encuentra en Estados Unidos y se considera una red internacional en la que participan 150 líderes y hombres de negocios de grandes empresas del mundo. Su objetivo es promover los principios del capitalismo moral y el desarrollo de relaciones sociales y económicas constructivas entre los miembros.

La misión de la CRT se basa en dos ideales éticos fundamentales: *el Kyosei y la dignidad humana*. El concepto japonés de Kyosei, significa vivir y trabajar juntos para el bien común, permitiendo que la cooperación y la prosperidad mutuas coexistan con una competencia justa y saludable. Por dignidad humana se entiende el valor supremo de la persona como fin, y no como medio para la consecución de los objetivos de otros.

⁴⁸ Fuente: autor no especificado, <http://www.bancomundial.org/>, 08.11.2008. 15:30pm

⁴⁹ Fuente: no especificado, <http://www.cauxroundtable.org/>, 15.11.2008 13:45pm.

3.8.- Principios Globales de Sullivan⁵⁰.

Llamado así por el reverendo León Sullivan, quién propuso en 1997 un código de conducta relacionado con los derechos humanos, cuyo objetivo fue persuadir a las compañías norteamericanas, con inversiones en Sudáfrica, para que aplicaran voluntariamente los principios propuestos y de esa manera establecieran condiciones laborales iguales a las de empleados extranjeros y/o norteamericanos, terminando con la discriminación racial.

La iniciativa aplicada por Naciones Unidas en 1999 creó los “Principios Globales de Sullivan para la Responsabilidad Social Corporativa”, donde líderes del mundo se comprometen a apoyar los derechos humanos universales, empleo igualitario, inclusión de la diversidad racial, de género, color, raza, edad, creencias religiosas, tolerancia, comprensión y respeto por las diferentes culturas dentro de la gestión de las empresas, erradicación total y absoluta de la explotación de niños, castigo físico, abuso femenino, servidumbre involuntaria y respeto a la libertad de asociación voluntaria.

3.9.- SA 8000⁵¹

El Social Accountability Internacional (SAI) en 1997 crea la norma SA8000 que ofrece los elementos necesarios para una auditoría social, a través de auditores especializados, autorizados y formados por la propia SAI. Los creadores de esta norma están compuesto por representantes de organizaciones de todo el espectro de partes interesadas

⁵⁰Fuente: no especificado, <http://www.thesullivanfuondation.org/>15.11.2008. 18:30pm

⁵¹ Autor no especificado, <http://www.sa-intl.org/>, 17.11.2008, 23:55pm.

(sindicatos, fabricantes, minoristas, organismos académicos, ONGs y empresas de consultorías y certificación). La norma toma como referencia los principios de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), los principales acuerdos internacionales sobre derechos laborales, la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

SAI no realiza verificación del cumplimiento del código en forma directa y tampoco contrata a organizaciones para que lo hagan, sino que acredita a organizaciones de auditoría social que llevan a cabo auditorías a las empresas que solicitan la certificación.

3.10.- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)⁵²

El World Business Council for Sustainable Development es una agrupación de 190 empresas multinacionales pertenecientes a 35 países y 20 sectores industriales, unidas por el compromiso de lograr un desarrollo sostenible, tomando como base el éxito financiero de las empresas, el balance ecológico y el progreso social.

Su desafío se centra en apoyar a las empresas para que puedan mantener altos estándares en los mercados globalizados basados en temas como los valores, gobernabilidad, regulación y control, operaciones de negocios, derechos humanos, derechos de los trabajadores y condiciones laborales, impacto del producto, impacto social de la inversión e impacto ambiental.

⁵² Fuente: <http://www.wbcsd.org/>

3.11.- La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 14001⁵³

Con sede en Ginebra nace posterior a la Segunda Guerra Mundial, su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional. Las normas ISO son voluntarias, pero cada gobierno puede exigir las dentro de su legislación o normativa.

En la Cumbre de la Tierra de la ONU, en 1992 en Río de Janeiro, Brasil, la Organización Internacional para la Estandarización se comprometió a crear normas ambientales internacionales, luego denominadas ISO 14000, las que establecen herramientas y sistemas relacionados con la calidad de los procesos de producción al interior de una empresa u organización, y de los efectos que estos tienen sobre el medio ambiente.

3.12.- ISO 26000⁵⁴

La Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization, ISO) preocupados por la responsabilidad social empresarial trabaja actualmente en el desarrollo de la ISO 26000. Que se concibe como la base de lo que se entenderá por Responsabilidad Social a nivel mundial. Es una norma dirigida a guiar y garantizar aspectos humanos, abarcando temas tan amplios como el respeto a los derechos humanos, la diversidad cultural, el cuidado del medio ambiente, las diferencias socioeconómicas, la preocupación por los consumidores y las buenas prácticas laborales.

⁵³ <http://www.wbcsd.ch/>

⁵⁴ http://www.ecoamerica.cl/pdf_notas/71/73-75_eco71.pdf

En síntesis, se establece que por medio de todas estas iniciativas, tanto los sectores empresariales, los gobiernos y la sociedad han tratado de crear y fomentar el uso de prácticas sociales éticamente responsables, tanto dentro como fuera de las organizaciones empresariales. Promoviendo la aplicación de valores universales de trabajo, regulaciones medioambientales y derechos humanos en toda la empresa, que sirvan como guía metodológica de lineamientos para la aplicación de acciones éticas basadas en el respeto socialmente aceptado, las normas jurídicas y la manera de invertir de forma activa en recursos humanos, tecnología, medioambiente, entre otros, de manera de aumentar la competitividad de las empresas.

Por ello, hoy en día esta iniciativa representa para el mundo empresarial, la adopción de temáticas de RSE como un área de trabajo en forma práctica al interior de sus propias empresas y como una reflexión en torno a ella.

En resumen, el Pacto Global, el Libro Verde, las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, los Global Reporting Initiative (GRI), la declaración tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre las empresas multinacionales y la política social, el Banco Mundial (BM), los principios para los negocios Caux Round Table (CRT), los principios globales de Sullivan, los SA 8000, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), entre otras, han facilitado el camino para exigir a empresas condiciones socialmente aceptables que demuestren el grado de

responsabilidad de ésta con los clientes, legisladores, empleados, accionistas, ONG's y gobiernos.

En el afán por internacionalizarse, la empresa está sujeta al cumplimiento de ciertos parámetros o estándares para ser más competitivos, ya sea por obligación con el gobierno, por satisfacer al consumidor con un marketing social o porque realmente se piensa, desde el interior de la empresa, que optimizará recursos y hará algo ciertamente positivo. Por ello un punto importante en la implementación y fortalecimiento de la RSE son los requerimientos o estándares por parte de gobiernos o empresas en el cumplimiento de ciertos parámetros éticos y en este caso las organizaciones internacionales han cumplido un rol fundamental.

4.- RSE en América Latina.

La historia de la RSE en América Latina se relaciona con los signos de pobreza e inequidad en la década de los 80 y 90, período caracterizado por fuertes cambios políticos y sociales. Pero es la apertura de los mercados quién genera el cambio de mentalidad entre las empresas, quienes se ven sometidas a nuevas reglas, traídas desde países desarrollados como E.E.U.U. y ligadas a la RSE. Es en este tipo de contexto cuando las empresas perciben las presiones relacionadas con mantenerse y competir en mercados altamente desarrollados y enfrentan temas de legitimidad, para las cuales la RSE constituye una buena respuesta.

Dentro de las causas de la instauración de la RSE en América Latina se encuentran, la movilización social o presión social (interés de los empresarios en el desarrollo de programas que aborden los problemas sociales, pobreza, desigualdad en los ingresos, discriminación, demandas sectoriales tanto dentro como fuera de la empresa) y las visiones cambiantes entre los líderes empresariales, nuevas ideas y percepciones entre sectores significativos de la comunidad. La promoción de la responsabilidad social es el resultado del empuje de individuos influyentes en el mundo empresarial y el desarrollo de la administración a largo plazo, que enfatiza los lazos con la comunidad y que tiene como idea central que la empresa es parte de la sociedad y que debe reflejar sus valores⁵⁵.

⁵⁵ La Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú, autor: Felipe Agüero, Escuela de Estudios Internacionales, Universidad de Miami, Mayo 2002.

Si bien, la RSE constituye un fenómeno relativamente nuevo en América Latina, numerosas instituciones se han creado en post de instaurar e instruir a la población (empresas, proveedores, sociedad, etc.) del concepto de RSE y los beneficios de su aplicación. Por ejemplo, el Instituto Ethos de Brasil se creó en 1998, mientras que Acción Empresarial de Chile en 2000, la organización mexicana CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) es algo mayor, fundándose en 1988 y Perú 2021 se crea en 1994. Todas estas organizaciones comparten una relación muy estrecha con Empresas para la Responsabilidad Social (Business for Social Responsibility, BSR), la principal organización de los Estados Unidos, quién ayudó en la creación y asesoría de modelos para las organizaciones latinoamericanas.

Estas instituciones han establecido contacto con organismos como la ONG, agencias gubernamentales (en sus países y en los EE.UU.), organizaciones multilaterales, universidades, centros de investigación y fundaciones con las que han creado alianzas para promover y realizar conferencias y talleres nacionales e internacionales frente al tema.

Los desafíos relacionados con de RSE en América Latina implican un gran esfuerzo en materia de integrar la RSE a la gestión estratégica de las empresas. Por su parte los mercados desarrollados están mostrando exigencias progresivas a las importaciones latinoamericanas, impulsados por las demandas de sus consumidores convirtiendo a la

Fuente: www.redpuentes.org/centro-de-documentos/DocsG/la-responsabilidad-social-empresarial-en-america-latina.doc/download, 17.08.2008. 10.50 am.

RSE en la base para la preferencia y un imperativo de competitividad. Por ello la creación de instituciones que se encarguen de crear, difundir e implementar en las empresas y en los estados temas de RSE se torna vital para el desarrollo de la misma.

Dentro de las instituciones relacionadas con el tema se encuentran:

4.1.- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)⁵⁶

Organismo multilateral que financia proyectos de implementación de RSE, éste hace investigación sobre el tema en América Latina y tiene un intenso programa de divulgación, a través de publicaciones y las conferencias interamericanas sobre Responsabilidad Social de la Empresa que se celebran anualmente en la región.

4.2.- Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS)⁵⁷.

Creado en 1996 y su objetivo es promover cambios en políticas públicas, estrategias empresariales y acciones de la sociedad civil que le permitan a la región alcanzar mayores niveles de competitividad y sostenibilidad. Entre los proyectos realizados se encuentra el "Corredor Logístico"⁵⁸.

⁵⁶ <http://www.csramericas.org/>

⁵⁷ <http://www.incae.ac.cr/ES/clacds/que-es>

⁵⁸ Corredor Logístico Es un plan de acciones para dotar a la región de instalaciones físicas y servicios competitivos, en los que la tecnología de telecomunicaciones e información se combinan con el transporte básico, creando una capacidad de servicio aumentada y perfeccionada. Fuente: <http://www.incae.ac.cr/ES/clacds/nuestros-proyectos/archivo-proyectos/proyectos-de-competitividad-clima-de-negocios/corredor-logistico-de-centroamerica>.

Por medio del desarrollo de proyectos de apoyo a clusters de alto potencial, en el marco del Programa Andino de Competitividad de la Corporación Andina de Fomento, ha trabajado en iniciativas con Guatemala, Honduras, El Salvador, Costa Rica, Nicaragua y Panamá, Ecuador, Bolivia, Perú, Colombia y Venezuela así como en otros esfuerzos realizados en el Sur de Argentina con los líderes locales de Patagonia, Jujuy y Catamarca. También se ha brindado apoyo a las iniciativas de competitividad en Croacia y Tailandia.

4.3.- EMPRESA, Responsabilidad Social en las Américas⁵⁹.

Es una red de organizaciones empresariales en todo el continente americano que persigue un fortalecimiento del enfoque de la RSE. Tiene la intención de constituirse en el principal referente regional americano respecto a las prácticas y estrategias de RSE. Forum EMPRESA es una red hemisférica de organizaciones empresariales que promueven la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Américas.

4.4.- Red Puentes⁶⁰

Compuesta por 18 instituciones de 5 países y un grupo de consultores, fundada en Julio del 2002, con el fin de promover el desarrollo de una cultura y prácticas de responsabilidad social empresarial apropiada en los países latinoamericanos. Red Puentes es una alianza internacional constituida por organizaciones sociales de América Latina y Europa que se unieron para promover el desarrollo de los conceptos e

⁵⁹ <http://www.empresa.org/>

⁶⁰ <http://www.redpuentes.org/que-es-red-puentes>

instrumentos de Responsabilidad Social Empresaria en América Latina desde la perspectiva de la sociedad civil. La integran organizaciones de Argentina, Brasil, Chile, España, Holanda, México, Perú y Uruguay. Son miembros de la Red; organizaciones sindicales, indígenas, de mujeres, ambientalistas, consumidores y comunitarias, que tienen muy diversas áreas de trabajo, como programas y proyectos sobre derechos laborales y sindicales, consumo, medio ambiente, derechos humanos, género, educación, desarrollo económico y social, investigación económica y de corporaciones multinacionales.

4.5.- Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible (CEDSAL)⁶¹

El Capítulo Latinoamericano del World Business Council for Sustainable Development es la representación del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) en la región. El WBCSD Latin American Chapter participa en el estudio, análisis y solución de problemas relacionados con el desarrollo sostenible de América Latina; en la promoción de la educación y capacitación para el sector empresarial latinoamericano; y en la implantación de programas y proyectos específicos de desarrollo sostenible y ecoeficiencia. Cooperará con los sectores públicos, privados y académicos, los medios masivos, las organizaciones inter-gubernamentales (OIGs) y las no gubernamentales (ONGs), trabajando a favor del desarrollo sostenible.

⁶¹ <http://www.sistema.itesm.mx/misc/bcsd-la/home.htm>

La organización cuenta con un Consejo Asesor formado por los miembros latinoamericanos del WBCSD y los presidentes de los consejos nacionales de la región. La finalidad de este consejo es definir y conducir la estrategia del WBCSD para América Latina.

4.6.-Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)⁶².

Es el capítulo local del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) una asociación global liderada por los CEOs de más de 230 compañías, dedicada exclusivamente a la vinculación empresa y desarrollo sostenible. El CEADS brinda a las empresas una plataforma para explorar el desarrollo sostenible, compartir conocimientos, experiencias y mejores prácticas, así como también para consensuar posiciones empresariales, en una variedad de foros locales e internacionales, en conjunto con el Gobierno, Sociedad Civil y organizaciones intergubernamentales.

4.7.- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)⁶³.

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) es una organización que trabaja para constituirse en un centro de referencia nacional en materia de responsabilidad social de las empresas. Basándose en un conjunto de actividades y servicios orientados a todos los interesados en esta temática, pretende fortalecer el compromiso del sector de negocios de Argentina con el desarrollo sustentable de la

⁶² <http://www.ceads.org.ar/quienes.htm>

⁶³ http://www.iarse.org/new_site/site/index.php

nación, generando información y conocimiento, divulgando buenas prácticas en materia de RSE, estableciendo alianzas con entidades similares de toda América Latina y el mundo y promoviendo un compromiso gradual y creciente por parte de las empresas así como el ejercicio de una práctica profesional de la Responsabilidad Social Empresarial.

El IARSE trabaja en red con organizaciones comprometidas con la instalación de la RSE en Argentina. Esta red está conformada por núcleos empresarios que funcionan en distintas ciudades del país. Autónomos e independientes, los núcleos cuentan con programas propios de trabajo para contribuir a que las empresas que los conforman puedan llevar adelante una gestión ética y socialmente responsable.

4.8.- Fundación Bariloche⁶⁴

Institución privada de bien público, sin fines de lucro, que contribuye a la realización de actividades de investigación, creación, y difusión en las áreas de filosofía, calidad de vida, y medioambiente y desarrollo sostenible. La institución desarrolla un amplio programa de estudios relacionados con la problemática del desarrollo humano y social, en particular en relación con el ambiente, la energía y el desarrollo urbano, y extiende su acción a áreas de investigación básica y aplicada en temas de interés nacional y regional.

⁶⁴ <http://www.fundacionbariloche.org.ar/>

4.9.- Instituto Ethos, Empresa e Responsabilidad Social (Brasil)⁶⁵

Su misión es ayudar a las empresas a incorporar la RSE a su gestión diaria. Además de la divulgación de materiales, organiza conferencias anuales nacionales sobre RSE de gran repercusión nacional. Creado en 1998 por un grupo de empresarios, como una organización sin fines de lucro, caracterizada como OSCIP (Organización da Sociedad Civil de Intereses Públicos) empeñada en movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a dirigir sus negocios de forma socialmente responsable.

4.10.- Sistema FIRJAN, Federación de Industrias del Estado de Rio de Janeiro⁶⁶.

Organización empresarial del estado de Río de Janeiro, de la que forman parte cerca de 16.000 empresas. Está estructurada en Consejos Empresariales que prestan servicios de asesoría especializada en Medioambiente y Responsabilidad Social.

El Sistema FIRJAN está compuesto por cinco instituciones que trabajan de forma integrada para lograr el desarrollo de la industria en el estado de Río de Janeiro. Estas cinco instituciones FIRJAN – Federación de las Industrias del Estado de Río de Janeiro, CIRJ – Centro Industrial de Río de Janeiro, SESI – Servicio Social de la Industria, SENAI – Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial y el IEL – Instituto Euvaldo Lodi (entidad que estimula relaciones entre las industrias e instituciones educativas y de investigación) promueven acciones para garantizar una posición de renombre para el

⁶⁵ <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx>

⁶⁶ <http://www.firjan.org.br/>

estado en el escenario nacional a nivel político, económico y social. Todas estas instituciones se caracterizan hoy en día como fuertes prestadoras de servicios a las empresas.

4.11.- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)⁶⁷.

Asociación civil sin ánimo de lucro integrada por 401 miembros que asisten y promocionan la cultura filantrópica en México. A través de sus diversos programas de trabajo y servicios, el Centro Mexicano para la Filantropía, promueve la cultura de la ciudadanía, individual y corporativa, realiza investigaciones sobre el sector no lucrativo en México, apoya la profesionalización a las organizaciones no lucrativas, ofrece información especializada sobre el tercer sector, apoya a las empresas en sus programas de inversión en la comunidad, vincula a las organizaciones no lucrativas con el entorno social, promueve y difunde las actividades de las organizaciones no lucrativas, edita publicaciones sobre el tercer sector.

4.12.- Perú 2021⁶⁸

Asociación civil sin fines de lucro, liderada por empresarios, que desde 1994, trabajan para lograr una visión nacional compartida de largo plazo, y por la difusión y promoción de la Responsabilidad Social como metodología de gestión empresarial, para que la empresa se convierta en agente de cambio para alcanzar el Desarrollo Sostenible del Perú. Cuenta con el compromiso y apoyo de diversas empresas que operan en el país y

⁶⁷ <http://www.cemefi.org/spanish/index.php>

⁶⁸ http://www.peru2021.org/index.php?option=com_content&task=view&id=5&Itemid=26

representa al World Business Council for Sustainable Development – WBCSD en el Perú. Es miembro de FORUM EMPRESA, una alianza hemisférica de organizaciones empresariales que promueve el desarrollo de la RSE en las Américas.

4.13.- Acción RSE⁶⁹

Organización empresarial chilena cuyo objetivo es promover la RSE entre las empresas que operan en el país. Es una organización sin fines de lucro fundada por el sector empresarial chileno. Surge en Mayo del 2000 como respuesta a la necesidad de contar con un referente nacional en el desarrollo de herramientas, conocimientos, intercambio de experiencias, formación y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las compañías que operan en el país.

En este sentido, Acción RSE centra sus esfuerzos en promover y difundir buenas prácticas empresariales y servir de herramienta especializada para que compañías de todos los tamaños y sectores incorporen acciones de RSE en su estrategia de negocios. Entendiendo la responsabilidad social como una visión de negocios necesaria para la sustentabilidad y competitividad de las empresas a mediano y largo plazo, que integra armónicamente el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente.

⁶⁹ <http://www.accionrse.cl>

Manuales, guías, indicadores, seminarios, talleres, charlas y cursos son algunas de las actividades que Acción RSE realiza para alcanzar sus objetivos. Además, cuenta con alianzas estratégicas con organizaciones nacionales e internacionales de promoción de la RSE y el apoyo de la red americana Forum Empresa.

Acción RSE es el representante en Chile del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (World Business Council for Sustainable Development - WBCSD), coalición internacional integrada por 180 empresas de más de 30 países unidas por el compromiso con el crecimiento económico, el equilibrio ambiental y el progreso social

Tiene por objetivo:

“Movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a administrar sus negocios de forma socialmente responsable, generando así un desarrollo sustentable.” promoviendo la responsabilidad social empresarial apoyando a las empresas a incorporar buenas prácticas en la gestión de su negocio, a través de cinco áreas de acción: Ética y Gobierno Corporativo, Calidad de Vida Laboral, Medio Ambiente, Clientes y Cadena de Valor, Comunidad.

4.14.- Fundación Prohumana.⁷⁰

ONG sin ánimo de lucro que desarrolla su labor en el ámbito de la responsabilidad social y la filantropía en Chile. Junto con el PNUD-Chile han desarrollado “Plaza Nueva”, un portal que tiene como finalidad promover la cooperación e intercambio de experiencias, el compromiso y desarrollo de buenas prácticas a través de la publicación de numerosos materiales y casos. Fundación PROhumana es una organización sin fines de lucro que desarrolla su trabajo en el área de la Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadana. Nació, en 1998, como resultado de la elaboración del proyecto “La Acción Filantrópica como un Elemento de la Responsabilidad Social”. Este estudio recogió antecedentes, promovió la reflexión e hizo propuestas concretas respecto al tema.

Desde esta perspectiva, Fundación PROhumana intenta, dentro de sus posibilidades, ser económica, social y ambientalmente responsable. Intenta también maximizar los beneficios monetarios que percibe para que el ciento por ciento de ellos se invierta en el avance hacia una cultura de Responsabilidad Social. Por ello ha establecido alianzas estratégicas con las instituciones más prestigiosas de Chile y el mundo.

⁷⁰ http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=20&item&Itemid=30

En resumen, se puede decir que la implementación de la RSE en América Latina ha estado fundada en un sistema de presiones por parte de organizaciones multilaterales, gobiernos extranjeros, organizaciones extranjeras de financiamiento, organizaciones regionales, instituciones académicas, y actores de la sociedad civil, ONG privadas e internacionales independientes, las que han creado una red integrada de trabajo en la que las compañías participantes, la ONU, sus organizaciones sectoriales (OIT, UNCTAD, etcétera.), las ONGs globales y las uniones sindicales internacionales, han promovido los objetivos y principios de la RSE.

Estas entidades basan estas propuestas en cuatro componentes o instrumentos principales, en primer lugar, al desarrollo de iniciativas conjuntas para la promoción de buenas prácticas empresariales; la creación de foros de diálogo y redes de colaboración entre el mercado y la sociedad; la realización de estudios e iniciativas para la implementación de la RSE y por último, la creación de redes y plataformas locales y nacionales que permitan el aprendizaje mutuo entre empresas, así como dar respuesta a las necesidades e intereses específicos de cada comunidad empresarial.

Por ello es de real importancia que cada organización tenga claro cuáles son las iniciativas que está emprendiendo, que conozca experiencias exitosas en estos temas en otras organizaciones y, si es posible, se apoye en expertos para implementar sistemas de gestión empresarial integral, la formalización de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económicos, social y medioambiental; también la transparencia informativa

respecto a los resultados alcanzados en tales ámbitos y finalmente, el escrutinio externo de los mismos.

De esta forma, queda claro que el elemento unificador de cada organismo es la creación y aplicación de modelos de gestión empresarial basados en la RSE, para el desarrollo sostenible de las empresas, el respeto a los derechos humanos, la colaboración con las comunidades locales, la formación de los trabajadores, la salud y la seguridad laboral, la difusión y promoción del buen gobierno corporativo.

Actualmente las diversas iniciativas internacionales, instituciones públicas o privadas, programas o proyectos sobre el tema, dan cuenta de la adopción por parte de las empresas de una nueva realidad, basada en la Responsabilidad Social Empresarial como herramienta de competitividad.

En América Latina principalmente en los países que cuentan con una base empresarial más consolidada como México, Brasil y Chile comienza a surgir esta noción de responsabilidad asociada a la creación de valor. Este es el punto de partida de la RSE en toda la región.

Si bien, el desarrollo de la RSE se encuentra en una etapa introductoria en numerosos países de América Latina, poco a poco se ha transformado en una fuente de ventajas competitivas expandiéndose rápidamente en la región, siendo adoptado, en primer lugar,

por las grandes empresas nacionales y extranjeras de cada país y posteriormente por los mismos Estados.

Hoy en día se observa que aún falta en la instauración de la RSE, principalmente en las pequeñas y micro empresas, pero existe real preocupación por parte de las instituciones que la promueven al respecto, principalmente por el desconocimiento de una visión clara del tema.

5.- La Responsabilidad Social Empresarial en Chile⁷¹

Chile es uno de los países de América Latina que es presentado como un caso exitoso de combinación políticas liberales económicas y atención del Estado hacia las políticas sociales. Existe una fuerte tradición de participación de los empresarios en temas de orden público y una firme costumbre del cumplimiento de las leyes por parte del sector privado. Sectores como el vitivinícola, acuícola y forestal, han sido capaces de aumentar los estándares de calidad de sus productos y procesos con la implementación de acciones en torno a la RSE.

En Chile, se creía que la participación social de privados, principalmente impulsados por la iglesia Católica, correspondía a la aplicación de la RSE. Pero no es hasta los años 30` y 70`, con la Segunda Guerra Mundial, que se comienza a entender el verdadero rol protector de la empresa como un todo, aparecen nuevas necesidades y carencias de los trabajadores, sus familias y su entorno, dando paso a la reflexión sobre la responsabilidad social que debe tener la empresa con la comunidad.

A finales de los 80`, en Chile ocurren cambios relacionados con la legislación que estimulan las donaciones privadas en los contribuyentes de primera categoría⁷² por

⁷¹ Texto: Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una Matriz de Análisis, autores: Soledad Teixidó, Reinalina Chavarri y Andrea Castro. Fundación PROhumana, págs. 8, 9, 10,11. 7/03/2009, 07:22 am.

⁷² Contribuyentes de primera categoría: Los contribuyentes se clasifican tributariamente en Primera o Segunda Categoría de acuerdo al tipo de rentas o ingresos que obtengan, pues éstas son las que identifica

medio de la Ley 18.681, artículo 69⁷³, que permite descontar a las empresas del pago de impuesto a la renta parte de las donaciones destinadas a universidades e institutos profesionales estatales y privados, basadas en este contexto legal comienza a discutirse el concepto de RSE, su implementación como una acción estratégica en la empresa y los beneficios que derivan de ésta.

Ya en los años 90', la RSE se entiende como una visión de negocios y cobra una real importancia entre los sectores empresariales que comienzan a ver el concepto, no ligado a la caridad sino que a la gestión estratégica y competitividad.

En el 1993, se implementa la Ley 19.247, artículo 3⁷⁴, que promueve las donaciones con fines educacionales y fomenta la participación de la empresa privada en el mejoramiento de la calidad de la educación.

En 1994, y con la finalidad de estimular la inversión privada en el financiamiento de proyectos artísticos y culturales, se implementa la ley de donaciones con fines culturales, Ley N° 18.985 artículo 8⁷⁵.

la Ley de la Renta para clasificarlas con esa denominación, a saber, Primera Categoría: De las rentas del capital y de las empresas comerciales, industriales, mineras y otras.

Fuente: Servicio de Impuestos Internos, http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/renta/001_002_1711.htm, 28.12.2008, 11:40 am.

⁷³ Ley Sobre Impuesto a la Renta – Art. 69 Ley N° 18.681, de 1987 (ORD. N° 1557, DE 14.05.2002), <http://www.sii.cl/pagina/jurisprudencia/adminis/2002/renta/ja290.htm>. 28.12.2008. 11:45am.

⁷⁴ Ley Sobre Impuesto a la Renta – Ley N° 19.247, de 1993 (ORD. N° 4357, DE 22.11.2002), Calificación de los proyectos educativos que se indican para los fines de la aplicación de la Ley N° 19.247, de 1993, sobre donaciones con fines educacionales. Fuente: pagina web de Servicio de Impuesto Internos, <http://www.sii.cl/pagina/jurisprudencia/adminis/2002/renta/ja404.htm> 28.12.2008. 12:30 pm.

En Chile el impacto que la globalización, los cambios en la organización y el rol de la empresa han provocado que la adopción de la RSE haya sido desigual para el mundo empresarial, aunque existe un cambio en la manera de pensar de los empresarios, aún persiste cierta desconfianza en torno a su compromiso, ya que convergen dos procesos: primero la necesidad de las empresas de presentarse frente a la sociedad y la opinión pública desde el rol social y la necesidad de modernizar su acción social, es decir, la forma en que establecen sus relaciones de cooperación con la comunidad y empleados.

Chile no sólo ha realizado avances en materia de cambio en la visión empresarial, aplicación de la RSE como estrategias para fomentar y mejorar la competitividad y legislación sobre el tema, sino que desde el año 2002 se realizan encuestas, seminarios y cursos para implementar la RSE en las empresas, dentro de las que destaca cada año la encuesta Mori sobre RSE que indica lo que piensan los chilenos sobre las compañías socialmente responsables y la preocupación por la calidad de vida de sus trabajadores. El gestor de estas iniciativas es el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través del Fondo Multilateral de Inversiones, que ha desarrollado proyectos, apoyado por los gremios empresariales del país como la SOFOFA⁷⁶.

⁷⁵ La Ley N° 18.985 artículo 8 establece Normas sobre Reforma Tributaria, Fuente: pagina web del Gobierno de Chile, Consejo de la Cultura y las Artes.
<http://www.consejodelacultura.cl/portal/galeria/text/text14.pdf>, 28.12.2008. 12:40 pm.

⁷⁶ SOFOFA: SOCIEDAD DE FOMENTO FABRIL Fundada el 7 de octubre de 1883, bajo la presidencia de la República de don Domingo Santa María , la Sociedad de Fomento Fabril -Sofofa- surgió como una necesidad de hacer valer los derechos del sector industrial chileno y de transformar a Chile en un país eminentemente industrial. <http://www.sofofa.cl>, 28.12.2008. 13:05 pm.

Si bien las empresas chilenas han instaurado prácticas de RSE, existe además una fuerte atracción por seguir modelos o iniciativas mundiales como emitir reportes de sostenibilidad bajo la modalidad del GRI o estar suscritas al Pacto Global de la ONU, que han permitido a Chile estar a la par de las iniciativas mundiales.

Se puede concluir, que hoy en Chile se advierte una transformación del discurso inicial ligado a términos unipersonales y benéficos a la práctica de la RSE en términos de gestión estratégica para las empresas.

5.1.- Contexto de la RSE

El escenario económico actual demanda un compromiso de las empresas por su entorno interno y externo, a través de una gerencia dinámica, proactiva, comprometida, la que es capaz de asumir el cumplimiento de una buena ética empresarial y de una eficaz responsabilidad social para con la comunidad.

Si bien las buenas prácticas gerenciales, las apropiadas relaciones laborales y el cumplimiento de compromisos legales han generado que las empresas consideren valores éticos, mantengan la coherencia, transparencia y certidumbre en su actuar tanto dentro como fuera de ella, sigue siendo necesario avanzar y exigir que cada área de la empresa practique la responsabilidad social.

Todo nace del actuar ético respecto del personal de la empresa, de las oportunidades de desarrollo y de la creación de un clima de respeto y confianza, lo que posteriormente se traduce en apoyo a las familias y a la comunidad en general, equilibrando trabajo, familia y sociedad, en conclusión, que la empresa sepa utilizar más eficazmente el capital humano, identificándose más con su compromiso de formación y desarrollo personal de sus miembros, a fin de que su autoestima, y asertividad sean positivas y que garanticen un buen clima organizacional, motivación y productividad.

La influencia de la RSE en su entorno debe basarse en la coherencia tanto dentro como fuera de la empresa que se expanda por el convencimiento de que la RSE no es sólo una condición ética, sino de un imperativo para el éxito de los negocios en el largo plazo. Es por ello que la RSE se puede identificar y diferenciar en dos áreas de aplicación, que se presentan a continuación:

5.1.1.-Contexto Interno:

Aquí son considerados como grupos de interés los directivos, gerentes, accionistas, dueños, empleados y en general todo el escenario que se desarrolla en la empresa, al igual que los procesos productivos y la toma de decisiones. En este contexto la RSE favorece la profesionalización y el perfeccionamiento personal, mejorando las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales. Se focaliza hacia el respeto a los trabajadores estableciendo una relación ética y responsable, no permitiendo ejercer formas de discriminación; así como también induciendo políticas de remuneraciones y

beneficios orientadas a la valorización las competencias de sus trabajadores para un mayor desarrollo profesional.

La Responsabilidad Social en este caso actúa promoviendo una mejor calidad de vida, un entorno seguro y más atractivo. En cuanto a la conducta empresarial, ésta debe manifestar a los grupos de interés los principios y valores que mueven a la empresa, mostrando un reflejo positivo en la relación con los recursos, reduciendo los efectos nocivos en la comunidad y el medio ambiente.

5.1.2.-Contexto Externo:

El compromiso de la RSE está relacionado con las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, socios comerciales, interlocutores públicos, la comunidad local, contratistas, distribuidores, las autoridades, la sociedad y el Estado.

En la relación con los proveedores, las empresas incorporan en sus acciones criterios de RSE en la elección de los mismos. La relación con los clientes se ve reflejada en el trabajo por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos. La relación con los competidores se establece cuando al trabajar en conjunto se logra producir un mayor impacto en sus prácticas de RSE que si trabajaran individualmente.

La relación con las entidades o estructuras jurídicas se basa en el soporte financiero, aportes y donaciones para la implementación de la RSE.

La empresa socialmente responsable - externamente - debe identificar los impactos ambientales de su actividad, teniendo una responsabilidad hacia sus proveedores, consumidores y clientes. Frente a los primeros debe cumplir con sus contratos y compromisos, informándoles sobre sus valores y código de conducta, para con ello motivarlos a desarrollar una actitud positiva, de respeto y efectivo cumplimiento de los derechos de sus trabajadores. La responsabilidad hacia clientes y consumidores, se basa en la preocupación por crear productos y servicios confiables.

5.2.- RSE como fuente de ventaja competitiva.

Las empresas que desarrollan la RSE como parte de su gestión estratégica, sobreviven en los mercados altamente competitivos y les permite participar exitosamente en el actual contexto económico. La nueva perspectiva empresarial basada en el buen comportamiento de los empresarios hacia la sociedad, ayuda a la sustentabilidad futura de sus empresas.

El concepto de ventaja competitiva⁷⁷ para las empresas tiene relación con la posición de ésta frente a sus rivales, lo que le permite asegurar a los clientes y defenderse contra las fuerzas competitivas. Existen muchas fuentes de ventajas competitivas, entre las que se encuentran la elaboración del producto con la más alta calidad, proporcionar un servicio superior a los clientes, lograr menores costos que los competidores, tener una mejor ubicación geográfica, diseñar un producto que tenga un mejor rendimiento que las marcas de la competencia, entre otras. Si bien estas fuentes de ventajas se enfocan en la elaboración y sostenibilidad de un producto en el tiempo; es importante destacar que también existe un elemento que las organizaciones pueden utilizar y que se deriva de su legitimación en el medio. Ello viene de la aceptación, la preferencia, un eficiente entorno legal, una adecuada imagen de marca, su capacidad de desarrollo e innovación, el reforzamiento de una cultura corporativa y la legitimación del mundo empresarial. En

⁷⁷ De acuerdo con el modelo de ventaja competitiva de Porter, la estrategia competitiva toma acciones ofensivas y defensivas para crear una posición defendible en una industria, con la finalidad de hacer frente, con éxito a las fuerzas competitivas y generar un retorno sobre la inversión. Para Porter existen dos tipos de ventaja competitiva, liderazgo por costo y diferenciación, el apego o desapego de estas ventajas resulta en una tercera estrategia competitiva, el enfoque.
http://www.12manage.com/methods_porter_competitive_advantage_es.html

otros términos, esta nueva ventaja competitiva deriva de una gestión estratégica basada en RSE, que permite a las empresas gozar de una posición más sólida y de largo plazo, respecto a su competencia.

Las empresas que aplican las herramientas de RSE *-tanto en la gestión administrativa al interior de la empresa como en la gestión social que realizan-* se orientan a obtener la diferenciación en el mercado, ser considerada como una empresa innovadora y cautivar a los consumidores, los que discriminan por sobre las demás empresas del mercado, orientando su preferencia hacia los productos y servicios de la empresa responsable. Ello, en particular en los mercados más evolucionados.

El valor agregado que entregan las empresas que utilizan la RSE como parte de su gestión, va más allá de las necesidades que cubren, sino que ayuda a que los consumidores reconozcan la marca, prefieran la organización como premio a la conducta empresarial en el desarrollo de sus operaciones y quieran contribuir de forma indirecta a las causas que sostiene la empresa socialmente responsable.

Para las empresas el premio por ejercer una conducta socialmente responsable tiene relación con potencializar su imagen y dar a conocer sus acciones, lo que permitirá lograr una estrategia diferenciadora y la preferencia de los consumidores, una mayor lealtad de los clientes, diferenciación de marca, acceso a capitales, entre otros.

5.3.- Beneficios de la RSE para las empresas chilenas⁷⁸.

La inserción de la responsabilidad social como modelo de negocios es determinante en el crecimiento económico y la sostenibilidad de las empresas, ya que éstas pueden gozar de ventajas competitivas sobre sus competidores.

Las políticas y/o iniciativas de RSE, aplicadas a la gestión estratégica de las empresas, permite la obtención de beneficios asociados a una mejor imagen corporativa, al reconocimiento de marca, una mayor rentabilidad a largo plazo, un mayor compromiso de los grupos de interés y por último, el aumento en la productividad de los trabajadores. Por todo esto, la incorporación y aplicación de la RSE en las empresas debe ser vista como parte de la inversión general y no de los gastos, ya que los resultados obtenidos satisface las expectativas de accionistas y propietarios en la obtención de ganancias.

Pero estos beneficios no nacen de la simple incorporación de la RSE en la empresa sino que surgen de un riguroso proceso de implementación de líneas de acción tanto de la empresa como de su entorno. Existe un sinfín de etapas o procesos ligados entre sí, que garantizan el éxito en la obtención de beneficios para la empresa, que no son un hecho aislado sino más bien, un conjunto de acciones que facilitan la incorporación e implementación de la RSE, dentro de las que se encuentran; el fomento y la participación del Gobierno, las organizaciones empresariales, las ONG's, apoyados por

⁷⁸ Informativo De La Industria Sofofa 2003. Ejecutivos chilenos ven altos beneficios en responsabilidad social empresarial, septiembre de 2003, [http://www.sofofa.cl /Mailing/ResponsabilidadSocial/BoletinRSE13.pdf](http://www.sofofa.cl/Mailing/ResponsabilidadSocial/BoletinRSE13.pdf), página 1.

las universidades e instituciones de investigación, que difundan el significado de la RSE y su importancia, siendo clave para ello diseñar e instrumentalizar políticas públicas que incentiven el fortalecimiento de políticas socialmente responsables, promuevan y fortalezcan las alianzas público privadas y gestionen la solución de problemas sociales y ambientales, con lo que la empresa requerirá de la aplicación de nuevos modos de diálogo, nuevos procesos de gestión y nuevas herramientas para poder capitalizar los recursos de forma que se maximice el impacto positivo tanto en el desarrollo sostenible como en el desarrollo humano.

Además se debe tener en cuenta que las buenas prácticas empresariales son consideradas como la base de una política de RSE, es por esto que si no existe honestidad en ello, es inconcebible una política de responsabilidad en la empresa. Otro punto importante es la relación con los clientes y proveedores, esta se debe ver clarificada y expedita a través del desarrollo de sistemas que hacen más fluida la comunicación de éstos y la empresa.

La correcta aplicación de herramientas, políticas y prácticas socialmente responsables antes mencionadas, permite la generación de beneficios relacionados con la reducción de costos operacionales, las mejoras de la productividad, el crecimiento del ingreso, un más expedito y fundamentado acceso a mercados y capitales, una adecuada y correcta gestión de recursos humanos, notables mejoras ambientales, un acceso rápido al financiamiento, una mayor valoración de la imagen corporativa y de marca, una mayor lealtad del consumidor, mejorías en las relaciones con la autoridad y disminución de conflictos, un

adecuado posicionamiento, el aumento de la fidelidad y la diferenciación de marca, el incremento de la motivación interna y la productividad, el refuerzo de la comunicación y la credibilidad y finalmente el fomento de una cultura de conciencia social.

5.3.1.- Beneficios a nivel interno.

Económicos:

- Mejora el desempeño financiero, reduciendo los costos operativos o gastos que surgen de las actividades de la empresa. Por ejemplo, la relación directa que existe entre los programas y las distintas iniciativas del área laboral, como salud, bienestar, desarrollo personal, benefician directamente, en la reducción del ausentismo y rotación, mayor satisfacción de los empleados y los consumidores.
- Existe un aumento de ventas e ingresos anuales, debido a las mejoras en la competitividad, a modo de recompensa por parte de los consumidores, que se rigen a la hora de elegir, por marcas y compañías consideradas socialmente responsables.
- Incremento de la habilidad de la empresa para atraer capital y asociados debido a su reconocimiento entre el público y la comunidad empresarial.
- Mejora la percepción de riesgo en el mercado, debido a que las empresas se proyectan sólidas con planes estratégicos a favor de la comunidad, bienestar y el desarrollo de programas responsables, aspectos éticos y de negocios transparentes. Esta imagen y sus acciones permiten que en el sistema financiero tengan una mejor evaluación de riesgo en cuanto a montos de créditos e intereses, lo que le permitirá a las empresas tener un mayor acceso a éstos.

- Aumento de la calidad de los procesos, productos y servicios para generar mayor satisfacción del cliente, debido principalmente a la aplicación de altos estándares de calidad en sus procesos lo que mejora el desempeño de la cadena de suministro y aumenta la productividad.
- Disminución de la rotación de personal y de los costos de reclutamiento y capacitación.
- Aumento en la productividad y eficiencia de sus procesos productivos mediante el ahorro de materiales, tiempo, disminución de riesgos y accidentes laborales.
- Existen beneficios financieros, relacionados con la reducción de los riesgos ambientales ya que las empresas pueden bajar sus costos de préstamos y seguros.
- Los beneficios se ven reflejados en mejores rentabilidades o mejores ganancias debido a un mejor desempeño presupuestario, la reducción de costos, un mejor flujo de caja y un mejor retorno sobre la inversión.
- Mejor utilización de los recursos, a través del aseguramiento de competencias técnicas, el enfoque a procesos y la distribución de cargas de trabajo.

Laborales:

- Mayor aporte de los trabajadores, mediante la innovación directa, la simplificación de procesos, una mayor eficiencia y un mejor alcance de metas.
- Mejor funcionamiento social al existir mejores relaciones laborales, eficiencia y productividad, disminución del ausentismo y rotación laboral, menores costos en salud y mejor talento humano.

- Mayor confianza de los empleados por la empresa, ya que aumenta el sentimiento de pertenencia, existen menores conflictos relacionados a la productividad.
- Aumenta la disposición al trabajo por medio de la remuneración justa e incentivos, logrando la participación continua, una mayor concentración, menores presiones por el cumplimiento de metas, un aumento de la motivación y el reconocimiento por parte de la empresa de las labores realizadas por el trabajador.
- Reconocimiento público para las empresas por su preocupación a las buenas condiciones de trabajo para los empleados.
- Motivación interna efectiva, a través de la participación e implicación del personal, lo que permite identificar constantemente oportunidades de mejora.

Estratégicos:

- Los esfuerzos y las estrategias que la empresa incorpore, transmiten al consumidor la imagen positiva de sus acciones y traen como resultado el reconocimiento de la sociedad y el mercado; favoreciendo a la empresa en el fortalecimiento de una imagen corporativa positiva, posicionamiento, diferenciación de marca, comportamiento ético, fidelización de los clientes y aumento en las ventas.
- Favorece el entorno de negocios por medio de la estabilidad social y ética.
- Mejora la cercanía con los stakeholders.
- Crea en los grupos de interés un compromiso en el cumplimiento de normativas, regulaciones y políticas de respeto social, además de aumentar el valor de la marca,

atraer el capital humano, mejorar el liderazgo empresarial, atraer nuevas inversiones, nuevos socios y aumentar el valor bursátil.

- Existe un aumento en la fidelización de los consumidores hacia la empresa, debido a una mayor preferencia por sus productos, a la identificación con los valores y los programas estratégicos desarrollados por éstas.
- El cumplimiento de normativas, certificaciones y estándares internacionales le permite entrar y operar con mayor facilidad en mercados más exigentes, permitiéndoles el acceso a nuevos mercados.
- Aumenta el rendimiento económico.
- Se reducen los costos de producción a través de control de desechos y eficiencia en el uso de sus recursos.
- Mejora en la calidad e innovación tanto en productos como en servicios.
- Existencia de una alta valoración de mercado que permite a las empresas retener clientes y legitimarse ante sus empleados y accionistas.
- A nivel de sector productivo, la RSE diferencia a las empresas del resto, aumenta su competitividad en un mercado donde los productos son cada vez más homogéneos, mejora la calidad de vida interna y su imagen exterior, favoreciendo la inversión extranjera.

Legales:

- La RSE concilia actividades de las empresas y la legislación, debido a que cambia la imagen de lo impuesto a lo voluntariamente cumplido.
- Menor presión por cumplir reglas o leyes ya que la aplicación de las mismas ya no es ajena al actuar de las empresas.
- Menor fiscalización gracias a la transparencia de los procesos y el énfasis en querer cumplir con las estipulaciones legales, ya sea en normativas con los empleados, consumidores y medioambiente.
- Menores costos por conceptos de multas por infringir o no respetar la legislación y normativas.
- Genera oportunidades de entrada comercial a países desarrollados mediante el cumplimiento de estándares y certificaciones internacionales (certificadas por las normas ISO).

5.3.2.-Beneficios a nivel externo

- Mejora el clima social (mejora relaciones interpersonales con la comunidad).
- Refuerza el respeto por los derechos humanos (libre opinión, privacidad, asociación, salud, educación, trabajo justo).
- Mayor desarrollo social de la comunidad y protección del entorno en que desarrolla sus operaciones.
- Fortalece la democracia y el desarrollo socio-económico del país.
- Incentiva la conducta ética y la práctica de valores.

- Mejora la imagen institucional y aumenta la confianza ante clientes, canales de distribución y ventas, lo que se facilita el acceso a nuevos mercados.
- Mayor apoyo de la comunidad y las autoridades.
- Disminución de huelgas, paros, demandas y deterioros intencionales por parte de los empleados.
- El desarrollo de un sistema de gestión certificable externamente, le entrega a la empresa prestigio internacional.
- Mejora de forma continua el comportamiento frente a la calidad y la imagen de la empresa respecto a los trabajadores, clientes y proveedores.
- Incremento de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa de suministrar de forma consistente y sostenible, productos y servicios que cumplen las necesidades de éstos.
- Fidelización de clientes.
- Mejora de la posición competitiva, expresa en el aumento de ingresos y de la participación de mercado. Se convierte en una empresa de confianza.

La puesta en marcha de actividades de RSE no es producto de la simple aplicación, sino que, implica un proceso de desarrollo que si no es bien manejado, también puede generar consecuencias y problemas no deseados por la empresa. Estas orientaciones surgen como un proceso no automático, si no que producto de un proceso sociológico y de cambio organizacional, cuando las empresas asumen con seriedad y responsabilidad esta opción de RSE. El éxito en la implantación y la obtención de los resultados

esperados depende mucho del personal, pero fundamentalmente del liderazgo que ejerza la alta dirección en la implementación de la RSE en la gestión estratégica de la empresa.

En conclusión la aplicación de la RSE no es tan fácil, ya que implica un proceso de desarrollo extenso, pero consiste en una forma de gestionar la empresa teniendo en cuenta sus objetivos económicos y compatibilizándolos con los impactos sociales y medioambientales. Se trata de integrar a la gestión empresarial el respeto por los valores y principios éticos, a los trabajadores, a la comunidad y al medio ambiente, además de crear un interés propio e inteligente que produzca beneficios a la misma empresa y quienes la rodean.

BENEFICIOS TANGIBLES	BENEFICIOS INTANGIBLES
Reducción de costos operativos	Valoración de la imagen institucional y de marca
Mejora de la productividad	Mayor lealtad del consumidor
Crecimiento del ingreso	Mayor capacidad de atraer y retener talentos
Acceso a mercados y capitales	Capacidad de adaptación
Gestión de recursos humanos	Longevidad y disminución de conflictos
Mejora del proceso ambiental	Posicionamiento y diferenciación de marca
Acceso a financiación más económica	Mejora relaciones con la autoridad
Contribución al crecimiento económico	

5.4.- El rol del Estado Chileno

El rol que juega el Estado es fundamental, por lo que éste percibe la RSE como una temática de países desarrollados. El Estado debe asumir un rol protagónico o de agente activo, llamando a las empresas a incluir políticas y prácticas de responsabilidad social, por ello es necesario el aumento de políticas públicas que coordinen las actividades privadas en el área y que la promuevan mediante incentivos.

En tal sentido, el gobierno debiera ser un promotor de normas que protejan a los trabajadores, ayudando a la comunidad a educarse sobre el tema y a las empresas a incorporarlo como un concepto de calidad de gestión.

Por ello existen iniciativas impulsadas por el gobierno nacional enfocados a la realización de proyectos basados en RSE que mejoren la competitividad de las grandes empresas y de las PyMEs. Como es el caso de proyectos tales como “Desarrollo de un modelo de gestión de la responsabilidad social empresarial como herramienta para mejorar la competitividad de empresas e instituciones en países emergentes”, creado en el 2002, y lanzado en el 2005, con más de 120 millones de pesos para su realización, desarrollado en conjunto por el CONICYT⁷⁹ o Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica que promueve, fortalece y difunde la investigación científica y

⁷⁹ La Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica promueve, fortalece y difunde la investigación científica y tecnológica en Chile, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país. Es una institución pública autónoma inserta en el Sistema Nacional de Innovación, que se relaciona administrativamente con el Gobierno a través del Ministerio de Educación. Fuente: autor desconocido, pagina web de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, <http://www.conicyt.cl/573/propertyvalue-1735.html>. 28.12.2008.18:26pm.

tecnológica en Chile, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país y el FONDEF⁸⁰, Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico. Este modelo diseña una estrategia de RSE alineada a la estrategia corporativa y a los beneficios privados y sociales de los proyectos de RSE. Además, considera la realidad empresarial chilena y regional basada en estándares internacionales.

El objetivo del proyecto es desarrollar un modelo de apoyo a la toma de decisiones de gestión de Responsabilidad Social Empresarial, que mejore la competitividad de empresas e instituciones, entregado a las empresas y agrupaciones empresariales por medio de programas, asesorías y cursos de capacitación de RSE. La creación del proyecto se basa en la inexistencia de un modelo en Chile para gestionar científicamente las actividades de RSE, de modo que las empresas decidan informadamente que actividades realizar prioritariamente, permitiendo maximizar simultáneamente los beneficios sociales y privados que ellas produzcan.

Cabe destacar proyectos regionales como es el caso del proyecto, "Modelo de Mejoramiento de la Competitividad basado en la Calidad de Vida Laboral" desarrollado en conjunto por FONDEF – CONICYT y Vincular, iniciativa establecida en el año 2001

⁸⁰FONDEF: Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDEF), organismo dependiente de la Comisión Nacional de Ciencia y Tecnología CONICYT, está inserto en el Sistema Nacional de Fondos Públicos de Fomento Tecnológico. Creado en 1991 con el propósito de fortalecer y aprovechar las capacidades científicas y tecnológicas de las Universidades e institutos tecnológicos y otros institutos, para incrementar la competitividad de las empresas, y contribuir a mejorar la calidad de vida de la población. Autor: texto basado en la página web del Fondef, http://www.fondef.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=28, 28.12.2008. 18:36pm.

en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, especializada en la temática de la Responsabilidad Social de las Empresas.

También existen otros organismos encargados de generar proyectos de apoyo y cooperación en la enseñanza, formulación y aplicación de métodos relacionados con la RSE tales como, el FOMIN (Fondo Multilateral de Inversiones) fondo independiente administrado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), creado en 1993 para promover el desarrollo del sector privado de América Latina y el Caribe y la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)⁸¹ entre otros, quienes han creado en conjunto proyectos tales como la “Adopción de la Responsabilidad Social Empresarial en la Pequeña y Mediana Empresa en Chile” que cuenta con el respaldo de algunos de los principales gremios empresariales chilenos.

El gobierno de Chile en su afán por implementar políticas de RSE ha establecido una cercana relación con gremios empresariales para llegar a acuerdos, especialmente en temas medioambientales y de apoyo a la comunidad, con la finalidad de poner atención y responder a las exigencias internacionales.

⁸¹CORFO apoya a las empresas chilenas para que estén en condiciones de competir en los mercados actuales. Su acción abarca desde el ámbito individual de cada empresa y grupos empresariales que trabajan asociativamente hasta cadenas de producción, incluyendo clusters o concentraciones geográficas de empresas e instituciones en torno a una actividad productiva. Autor: texto basado en la página web de CORFO, <http://www.corfo.cl/>, 28.12.2008.18:51pm.

5.5.- Desafíos

La integración de elementos de RSE a la gestión estratégica de las empresas, en los sectores productivos y a nivel de gobierno en los países, es un elemento diferenciador en los mercados altamente desarrollados y globalizados. En relación a la aplicación en la gestión estratégica de las empresas, éstas la abordan desde el campo de la inversión comunitaria, el marketing con causa o el cumplimiento de normas de calidad técnico-productiva, como son las ISO 9000⁸² y 14000⁸³. Ello indica que existe un amplio desarrollo del tema tanto para las multinacionales como para la Pymes.

Es por ello que el primer gran desafío lo presenta la creación e implementación de proyectos a nivel nacional y regional, integrado en forma voluntaria por todos los sectores. Además de generar un cambio cultural respecto al tema de la RSE, educando, difundiendo y visibilizando experiencias exitosas de compañías que han incorporado este concepto, concientizar a la población a ser responsable y contribuir a la formación de ejecutivos en el tema.

⁸² Las series ISO 9000 fueron creadas para internacionalizar y estandarizar los requerimientos en cuanto a sistemas de manejo de la calidad, basados en cuatro estándares ISO 9000: Sistemas del manejo de calidad (Concepto y vocabulario), ISO 9001: Sistemas del manejo de calidad (Requisitos), ISO 9004: Sistemas del manejo de calidad (Líneas maestras), ISO 10011: Líneas maestras para auditar sistemas de calidad.

⁸³ Esta serie consiste en varios documentos para la Dirección de Sistemas Ambientales, cubre una gama de disciplinas, desde el sistema básico, a la auditoria y normas de producto. Hay sólo un estándar auditable, ISO 14001; los documentos adicionales son directrices para sujetos tales como la revisión de principios y procesos, los sistemas de evaluación, etc.

La Serie Consiste en dos Categorías Básicas, Evaluación de la Organización - Sistemas de Dirección Ambiental - Especificación de las directrices para su uso (ISO 14001), Auditoria Ambiental (ISO 14010/11/12), y Evaluación del rendimiento ambiental (ISO 14031). Fuente: <http://www.udlap.mx/rsu/pdf/1/LasHerramientasparamedirRSU.pdf> 07-03-2009, 14:07pm.

El desafío debe ser concientizar a las empresas grandes o pequeñas sobre el concepto de RSE y los instrumentos vinculados, de manera de permitir que se adopte como parte de los derechos ciudadanos.

El seguimiento y el monitoreo de las actividades de las empresas debe ser un tema prioritario, por ello la existencia de organizaciones encargadas de la difusión y prácticas de RSE juegan un papel fundamental en el control de dichas prácticas, es por ello que se considera necesaria la participación como ente fiscalizador de este tipo de instituciones.

Uno de los grandes desafíos es lograr generar alianzas estratégicas de las grandes empresas y organismos de RSE con las PYMES, para estimular e incentivar la aplicación de la responsabilidad social responsable en todos sectores productivos.

El Estado debe seguir implementando políticas que favorezcan a aquellas empresas que tengan la RSE incorporada en sus actividades, con el fin de motivar e incentivar las buenas prácticas de la misma.

5.6.- Las empresas chilenas y su compromiso social.

En Chile, las empresas han adoptado acciones en materia de responsabilidad social como resultado de las presiones de los clientes, proveedores, empleados, comunidades, inversionistas, organizaciones y la opinión pública en general, logrando que empresas de todos los tamaños y sectores desarrollen estrategias innovadoras de compromiso al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en las que operan, apoyando iniciativas o causas sociales.

La RSE es un beneficio mutuo, ya que cuando estas iniciativas se diseñan y ejecutan permiten reforzar la imagen pública de las empresas y sus marcas, productos y valores en las comunidades locales (en particular donde ellas tienen intereses comerciales), pudiendo inducir mayores niveles de motivación y compromiso de los empleados, aumentar el atractivo de la empresa para cautivar y retener a los mejores empleados, entre otros.

Si bien existen un sin número de actividades relacionadas con la RSE, las más utilizadas son las donaciones de productos o servicios, la creación de proyectos de trabajo voluntario, los préstamos de ejecutivos y administradores para la organización de actividades con fines sociales, la realización de proyectos de apoyo a causas sociales, etc. Estos esfuerzos son motivados por los beneficios económicos que conlleva el involucramiento con la comunidad.

En Chile un gran número de empresas implementan políticas y prácticas socialmente responsables y sus experiencias han sido ratificadas por estudios que demuestran el positivo impacto de estas acciones en el desempeño y valoración de la empresa. En Chile la encargada de esta labor es la Fundación PROhumana con el apoyo de Revista Capital⁸⁴ y el patrocinio de la Confederación de la Producción y el Comercio, quién realiza estudios relacionados con la RSE en las empresas y posteriormente realiza un ranking de las mejores empresas evaluadas.

La última versión realizada a mediados de 2008 dio como resultado *-además de una buena convocatoria-* un compromiso por parte de las empresas, reflejado en las repuestas que arrojaron las encuestas internas. Para principio de 2008 se inscribieron más de 60 las empresas y se entregaron más de 14 mil encuestas a los trabajadores, lo que significa unos 140 mil trabajadores. Además participaron empresas de menor tamaño o Pymes, lo que lleva a pensar que la RSE puede estar dejando de ser exclusivo de las grandes empresas.

Esta encuesta mide tres dimensiones: lo social, lo económica y lo ambiental, donde la dimensión económica fue la mejor evaluada por los trabajadores. En esa encuesta, se toman en cuenta las políticas previsionales, la salud, las políticas de contratación, seguridad e higiene.

⁸⁴ Autor: Revista Capital, “Ranking RSE 2008”, correspondiente al número 231 (27 de junio al 10 de julio de 2008), <http://www.capital.cl/reportajes-y-entrevistas/4-ranking-rse-2008.-sumando-adeptos-4.html>, 28.12.2008. 0:22 am.

La dimensión social, toma un segundo lugar en las evaluaciones, donde se toman en cuenta la inversión social y la vinculación con la comunidad, generando una crítica respecto a la poca participación empresarial en actividades sociales en los últimos años.

Finalmente, la dimensión ambiental recibe una idéntica evaluación a la social, en donde se percibe que las empresas se apegan estrictamente a la ley, pero no generan políticas medioambientales por iniciativa propia.

Entre las empresas mejor evaluadas se encuentran:

1°	Banco Santander
2°	Shell Chile
3°	Microsoft
4°	HP Chile
5°	Chilectra
6°	Coca-Cola Chile
7°	BCI
8°	Compañía Siderúrgica Huachipato
9°	Endesa
10°	CCU
11°	D&S

12°	Oriencoop
13°	BancoEstado Microempresas
14°	Vespucio Norte Express
15°	ACHS
16°	Multiexport Foods
17°	Mar Mau
18°	CMP S.A
19°	Gerdau Aza
20°	Mall Plaza

Fuente: 4° Ranking RSE. Sumando Adeptos

Autor: Revista Capital, Fundación Prohumana y la Confederación de la Producción y el Comercio.

http://www.prohumana.cl/documentos/Capital_RankingRSE2008.pdf

Este Ranking es una iniciativa que ha permitido difundir y lograr la participación de numerosas empresas en Chile, que desean ser evaluadas en relación a su trabajo de Responsabilidad Social Empresarial, si bien quedan claras ciertas falencias relacionadas con la falta de sustentabilidad en los proyectos, salen a la luz numerosas ideas para la implementación del tema. A continuación se presentan cinco casos de empresas que aplican positivamente la RSE en Chile, estas empresas pertenecen a las cinco mejores empresas evaluadas por el ranking que Prohumana y Revista Capital, desarrollaron a principios de 2008, cuya experiencia y casos prácticos de RSE tienen el poder de generar un efecto multiplicador. Además se conocerá el caso de Metso Minerales (Chile), en la aplicación de la RSE.

Caso 1: 1º lugar Banco Santander

Banco Santander ha impulsado programas, a través de alianzas con instituciones sociales, educativas y culturales de gran prestigio. Todas las acciones tomadas se desarrollan estratégicamente en proyectos estructurados. Para implementar de manera interna la RSE, se desarrollan sistemas basados en las motivaciones del personal, con perspectivas de desarrollo, capacitadas, participativas, complementadas con las actividades de tipo externa relacionadas con las gestiones de RSE en la sociedad.

Los proyectos creados se enfocan en la reducción de la pobreza, el fomento del empleo y el desarrollo de las capacidades de las personas. Dentro de los proyectos más destacados se encuentran: El programa “Un Techo para Chile”, con aportes de fondos propios para la construcción de viviendas, la campaña de marketing social destinada a recabar donaciones de clientes, proveedores y empleados para la construcción de mediaguas, la alianza con la Fundación Belén Educa, para potenciar la educación en comunas de escasos recursos y el programa “Computadores para la Comunidad” para disminuir la brecha digital.

Los trabajadores valoran el trabajar en una institución preocupada de su bienestar y del entorno, que ve las carencias de la sociedad y que aporta por medio de acciones concretas.

Caso 2: 2º lugar Shell Chile

Shell Chile se compromete a integrar tres pilares fundamentales a su política empresarial, el cuidado de los recursos medioambientales, la inversión social y la gestión de negocios en la generación de ganancias.

La empresa se basa en los principios de desarrollo sustentable y la gestión de RSE. La implementación de prácticas de RSE basados en lineamientos generales le ha permitido posicionarse en el segundo lugar del ranking, pero esto no significa que los ejecutivos no deban seguir trabajando en el desarrollo del tema.

Todas las políticas de la empresas se basan en su público interno (trabajadores) lo que implica un beneficio directo o indirecto para ellos, mejorando el trabajo en ambientes seguros, políticas de diversidad e inclusión, código de ética que guía las acciones, entrenamientos y seminarios específicos para el personal, y el sentido de pertenecer a un grupo profesional y humano de calidad.

Los desafíos a futuro se basan en generar alianzas de crecimiento en conjunto y formar redes entre todas las empresas que han crecido, formado y transformado el modelo de gestión de RSE.

Caso 3: 3º lugar Microsoft

Microsoft posee la idea de que la RSE es parte integral del negocio. Su idea de negocios basada en la visión estratégica de la RSE, sin duda tiene relación con ayudar a la sociedad a familiarizarse con las nuevas tecnologías, ya que estas generarán cada vez mejores expectativas de negocio a largo plazo.

Entre las iniciativas más destacadas se encuentran el combate al desempleo juvenil, mediante el programa Jóvenes Sin Límites, que ya ha capacitado a 10 mil jóvenes, el programa una “Red de Profesores Innovadores”, cuyo objetivo es que incorporen herramientas de software en su quehacer cotidiano, y por último el transformar el Liceo Erasmo Escala de Peñalolén en una escuela del siglo XXI.

Otro pilar importante en la estrategia de esta compañía es el liderazgo responsable y el medio ambiente, donde asume un compromiso en la minimización de los impactos negativos que las tecnologías de información conllevan y la eliminación de todo tipo de materiales que no sean reciclables.

Caso 4: 4 lugar HP Chile

HP Chile posee un amplio concepto de ciudadanía global donde los pilares fundamentales están basados en la comunicación (informar responsablemente las características de los productos que ofrecen), ética y gobierno corporativo (los trabajadores firman junto a su contrato de trabajo un código de conducta), liderazgo en política (colaboración con los gobiernos para fomentar la innovación y el emprendimiento), inclusión digital y educación (entrega de tecnología para disminuir la brecha digital), involucramiento con la comunidad (formación de grupos de voluntariado), protección del medio ambiente y filantropía (donaciones no de dinero, sino en tecnologías para mejorar la calidad de vida).

Para Hp Chile existe una real y legítima convicción de que la RSE es parte fundamental en el éxito de la empresa. Su visión estratégica está basada en el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores. La idea de que el mejor negocio es que los trabajadores estén contentos, ya que así resultan también más productivos, reteniendo y atrayendo talentos, es la premisa diaria para esta empresa.

Caso 5: 5° lugar Chilectra

Esta empresa desea ser vista por la sociedad como una empresa preocupada por el bienestar de las generaciones futuras por ello las políticas y prácticas de responsabilidad social están absolutamente incorporadas en el plan estratégico de la compañía.

Las prácticas que más valoran los empleados dentro de la empresa son las que se relacionan con el compromiso con el medio ambiente y la comunidad, relacionados con el desarrollo de programas ligados a los beneficios para los trabajadores (sueldos, salud), la comunidad (implementación de luminarias en espacios públicos como multicanchas) y en lo ambiental la preocupación por los cambios climáticos (impulsando diferentes iniciativas para el uso eficiente de la energía).

Caso 6: Metso y la RSE.

Sin duda, por muchos años el sector minero ha sido percibido en forma negativa por la opinión pública, debido a que se piensa que la minería contamina y perjudica el medio ambiente, lo cual la hace incompatible con algunos sectores económicos como por ejemplo, la agricultura.

En Chile el inicio de una cultura de protección del medio ambiente, originados por la globalización, ha generado que los estándares socio-ambientales se sensibilizaran por este tema, logrando así que los inversionistas aplicaran buenas prácticas corporativas y estándares más altos en sus operaciones empresariales. Estos estándares no sólo son aplicables a las empresas mineras sino que también a todos sus colaboradores, como es el caso de Metso. Es por ello que Metso realiza esfuerzos por cuidar su capital máspreciado, la vida e integridad física de sus trabajadores, mediante programas de prevención, campañas de autocuidado y vida sana, las cuales no serían efectivas si no se contara con el compromiso de todos y cada uno de los ejecutivos, colaboradores y especialmente los trabajadores y sus familias.

Mediante la creación de un código de conducta, que apoya el cumplimiento de los principios, lineamientos y políticas corporativas, se logra establecer éticamente la relación con la sociedad y las acciones relacionadas con la RSE, las cuales se concretan a través del área de bienestar de la empresa. Cada una de estas acciones se enmarcan en

la política de patrocinios corporativa que Metso ha implementado al interior de la empresa y que establece lo siguiente: “Metso se esfuerza por ser un buen ciudadano corporativo tanto a nivel local como a nivel mundial, y, por tanto, quiere apoyar proyectos destinados para el bien común en determinadas zonas que Metso ha definido”⁸⁵.

Con una marcada connotación social, la empresa ha generado una política sobre patrocinios que consiste en apoyar programas relacionados con actividades para la juventud, ciencia e investigación, cultura y cuidado y protección del medio ambiente, por ello a mediados de 2007, Metso realizó un proyecto de impacto social, relacionado con la participación de la empresa en la comunidad, lo que dio por resultado una serie de iniciativas y actividades de apoyo a distintas instituciones. Es así como se realizaron aportes que permitieron el desarrollo de un curso de capacitación de "Manipulación de Alimentos e Higiene"⁸⁶ a 20 personas de la comunidad de Concón por medio de becas sociales.

Metso es una empresa que cree en sus trabajadores y en sus familias, tanto es así que ellos mismos forman parte de la difusión de los principios éticos de la empresa, como la participación con la comunidad, capacitación y patrocinios a proyectos relacionados con el tema de la RSE. La participación constante y la preocupación por sus trabajadores se

⁸⁵ Autor: Laura Sepúlveda, Jefa de Desarrollo Organizacional y Bienestar de Metso Minerals.

⁸⁶ Documento interno de la Corporación de capacitación y empleo, SOFOFA, capacitación diciembre 2007 – marzo 2008.

cuantifican a través de reuniones o focus group, donde la comunicación es esencial para desarrollar propuestas y establecer códigos de conducta ética entre la empresa y los trabajadores.

Destacable es que las diferentes instancias de RSE han nacido por iniciativa de los propios trabajadores y de los principios éticos de Metso Minerals ligados a la participación en la comunidad y los patrocinios, que ha permitido mejorar la calidad de vida de quienes integran el entorno más cercano.

Existen eventos realizados voluntariamente por el mismo personal de Metso, tanto en mano de obra como económica, realizados a COANIL y la "Casa de Adultos Mayores" del Hogar de Cristo en la ciudad de Antofagasta, en ambos proyectos se entregaron donaciones ligadas al mejoramiento de las dependencias para los niños y adultos, computadores e instrumentos musicales, entre otros.

Durante la jornada de Fiestas Patrias del 2007 celebradas en Metso Minerals (Chile) S.A. Concón, se realizó como aporte cultural para los trabajadores, sus familias y la comunidad local, un evento que persigue divulgar parte de la tradición chilena, en el que se contó con la participación de un grupo folclórico compuesto por niños de escasos recursos residentes en la comuna. Los objetivos de este patrocinio realizado por Metso tiene relación con difundir el folklore e incentivar la participación de los trabajadores en esta celebración y por otra, apoyar a la comuna, puesto que los dineros que recauda este

grupo en sus presentaciones son utilizadas para el financiamiento en la compra de su vestuario y alimentación.

Además de las iniciativas antes mencionadas, se desarrollaron aportes en dineros, víveres, materiales de construcción y especies, para los damnificados del terremoto del Norte del país donde no sólo la empresa efectuó un aporte, sino que también los trabajadores solidariamente se sumaron a esta acción, que benefició también a los trabajadores de la empresa en la zona devastada. Otro aporte en dinero fue entregado a la Escuela Especial de niños y adolescentes de la comuna de Concón.

Para el año 2008, se realizaron a través de los fondos de bienestar, actividades para la juventud relacionadas a la realización de la tradicional cena Pan y Vino, del Hogar de Cristo, en la ciudad de Concón. Paralelamente, se desarrollaron cursos de capacitación para las familias de los trabajadores en Antofagasta, Los Andes y Concón consistentes en cursos de banquetearía y coctelería y repostería y chocolatería, todo esto con el fin de estimular la participación de las familias de los trabajadores.

De todo lo anteriormente dicho, se desprende que el gran motor de Metso en la aplicación de la RSE, son las personas, ante ello se ha preocupado de contar con la mejor gente y entregar capacitación y desarrollo de carrera permanente, para así dar a los clientes un servicio de calidad y que les permita una continuidad en el tiempo.

Cuadro resumen de la acciones efectuadas por Metso relacionadas a la RSE.

AÑO 2008

Actividad	Beneficiarios	Monto	Financiamiento	Participación
Cena Pan y Vino	Hogar de Cristo de Con - Con	\$190.000.-	Fondos de bienestar	Actividades para la juventud.
Curso de banquetearía y coctelería	Familias de trabajadores de Antofagasta	\$ 890.275.-	Excedentes capacitación 2007	Becas sociales
Curso de repostería y chocolatería	Familias de trabajadores de Los Andes	\$ 890.275.-	Excedentes capacitación 2007	Becas sociales
Curso de repostería y chocolatería	Familias de trabajadores de Concón	\$ 890.275.-	Excedentes capacitación 2007	Becas sociales

Fuente: Laura Sepúlveda encargada de Bienestar y Desarrollo Organizacional de Metso Minerals (Chile).

CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN

Años atrás era extraño escuchar palabras como stakeholders (o grupos de interés), balance social, filantropía estratégica, gestión social, etcétera. Hoy estos términos se escuchan cada día más y se relacionan con una nueva corriente, ligada a la responsabilidad social empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial debe entenderse como un pilar estratégico que va más allá de las obligaciones de los dueños de las empresas con sus trabajadores, sino que además, abarca el desarrollo de estrategias ligadas a la comunidad pero que no tienen relación con la mera filantropía o caridad, sino como parte de la gestión organizacional.

Si bien pese a que esta corriente se basa en el respeto social, no ha sido adoptada por todas las empresas, las que creen que este movimiento aumentará sus costos finales al verse obligados a usar estándares más elevados en sus distintas áreas laborales, medioambientales y de seguridad, lo que finalmente se traducirá en niveles de precios mayores para los consumidores. No obstante a esto, la RSE ha seguido su camino de la mano de grupos de empresarios, ejecutivos y académicos que creen firmemente que la empresa no es sólo para la obtención de utilidades sino que posee un rol fundamental en el desarrollo de las sociedades.

Hoy el papel que juegan los empresarios y las agrupaciones gremiales es considerable, ya que han creado una mayor responsabilidad traducida en un aumento de la integridad en las políticas corporativas, pero quizás la mayor amenaza que enfrentan, es la crítica de sus pares sobre si resulta rentable para la empresa ser socialmente responsable o ser ético.

La existencia de dos visiones por parte del sector empresarial, basadas en la ética circunstancial como fuente de rentabilidad y en la ética como un valor en sí mismo, hace cada vez más difícil lograr un acuerdo común sobre los beneficios que la RSE genera. Si bien existe desacuerdo entre los empresarios, el pensamiento que ha ido creciendo con el paso de los años asume que la RSE resultará éticamente válida sólo cuando la rentabilidad sea consecuencia del comportamiento socialmente responsable y no por causa de la aplicación de políticas obligatorias, siendo este sólo un medio para buscar un mejor resultado.

Si bien, en Chile existe un largo camino por recorrer en relación a la RSE, la explicación para que las empresas desarrollen un sentido de responsabilidad social se relaciona con el grado de atracción que generan en la comunidad estos temas y el reconocimiento de la identidad organizacional que le genera desarrollar estas actividades. Los beneficios ligados con la aplicación de sistemas de RSE al interior de las empresas no deben ser vistos como un gasto sino más bien como una inversión a largo plazo, que le permite a la

empresa aumentar su legitimidad en ambientes altamente competitivos y vincular la imagen de la empresa a las buenas causas sociales.

La mayoría de los empresarios percibe los conceptos de sustentabilidad y responsabilidad social como objetivos únicamente al alcance de los más desarrollados o de las grandes multinacionales, pero el objetivo de la RSE es plantear su utilización de una manera estratégica y como un método de creación de valor para todo tipo de empresas (multinacionales o Pymes), quedando demostrado que la RSE constituye por sí misma un estímulo suficiente para que las empresas se decidan a actuar con responsabilidad.

Para Chile el aprender del camino recorrido por otros países, le permite aspirar a un movimiento de RSE a largo plazo. Un movimiento que defiende su raíz profundamente ética contra una visión que la transforma en un mero instrumento para obtener mayores utilidades, en sí, un horizonte ético mucho más amplio con la aplicación de valores incalculables y con un alto nivel de vocación empresarial.

La intensificación de los procesos de perfeccionamiento en las actividades empresariales relacionadas con la RSE, la proliferación de normas que exigen mayor compromiso con el desarrollo sustentable y la utilización de incentivos legales para la implementación de éste tipo de políticas, forman parte del camino que debe recorrer Chile para generar un

cambio en la visión de cómo las compañías se relacionan ambiental y socialmente con el entorno.

Finalmente basados en la experiencia de múltiples empresas, queda demostrado que la RSE contribuye eficazmente en la construcción de una sociedad más respetuosa y responsable de sus obligaciones con el medio ambiente, con los derechos humanos y con los derechos laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- **Libros**

- Roitter, Mario, “La razón Social de las Empresas”, edición 1996, Buenos Aires, CEDES.
- Lozano, J.: “Ética y empresa”. Editorial Trotta, S.A. edición 1999, Madrid.
- Bauer, R.A & Fenn, D.H.: "What is a Corporate Social Audit". Harvard Business edición 1973.
- Freeman, R. Edward, “Strategic Management: A stakeholder approach”. Editorial Boston: Pitman, edición 1984.

- **Revistas y Documentos.**

- Cermenati Aguirre Aldo, Gerente General Metso (Chile) S.A., Informe interno, Agosto 2007.
- Revista “Valores Metso Minerals”, autor Metso Corporation, edición 2004.
- Revista “La ética crea perspectivas”, autor Metso Corporation, edición 2004.
- Revista “Panorama Minero”, Edición 347, Septiembre de 2008.
- Documento preparado por el Equipo Empresa y Sociedad de IDEA, “El Balance Social: Un enfoque integral”, Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina, IDEA.
- Texto, “Nuestros Valores y Principios”, autor Metso Minerals, edición 5 de abril de 2006.

- Revista Capital, “Ranking RSE 2008”, número 231 (27 de junio al 10 de julio de 2008).
- Texto “la ética crea perspectivas”, autor Metso Corporation, edición 2008.
- **Paginas Web.**
- <http://www.metso.com>
- <http://www.rsc-chile.cl>
- <http://www.metsominerals.com>.
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Benchmark>
- <http://www.vitalmed.com>
- <http://www.wbcd.ch/templates/TemplateWBCSD5/layout.asp?MenuID=1>
- <http://www.itesm.mx/misc/bcsd-la/home.htm>
- <http://www.bsr.org>
- Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas.
http://www.empresa.org/que_es_la_RSE.html.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social.
<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?Alias=Ethos&Lang=pt-BR>.
- Instituto Red Puentes, <http://www.redpuentes.org>
- Acción RSE <http://www.accionrse.cl>
- Fundación PROhumana. <http://www.prohumana.cl>
- <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/articulos/mapateo.html>.
- http://www.12manage.com/methods_strategic_stakeholder_management_es.html

- OIT: <http://www.ilo.org> <http://www.oit.org>.
- <http://www.oecd.org>,
- Flair Labor Assotiation, <http://www.fairlabor.org/>
- www.ethicaltrade.org.
- <http://www.sa-intl.org/>
- www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html,
- Texto de internet “Los Diez Principios del Pacto Mundial”
http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Los_Diez_Principios.html,
- <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>,
- <http://www.un.org/esa/sustdev/documents/agenda21/spanish/riodeclaration.htm>
- http://www.ideam.gov.co/apc-aa/img_upload/467567db4678d7b443628f8bc215f32d/DeclaraRio.pdf.
- http://www.nebrija.com/responsabilidad-social/docs/libro_verde_ue.pdf
- http://es.wikipedia.org/wiki/Comisi%C3%B3n_Europea
- http://europa.eu/abc/index_es.htm
- http://www.nebrija.com/responsabilidad-social/docs/lineas_directrices_ocde.pdf
- <http://www.global-unions.org/>
- <http://www.biac.org/>
- <http://www.oecd.org/>
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE, www.globalreporting.org.
- <http://www.gdrc.org/sustbiz/ceres-principles.html>
- <http://www.ceres.org>

- <http://www.pnuma.org/>
- <http://www.ilo.org/>
- <http://www.bancomundial.org/>
- <http://www.cauxroundtable.org/>
- <http://www.thesullivanfuondation.org/>
- <http://www.sa-intl.org>
- <http://www.wbcds.org/>
- <http://www.wbcds.ch/>
- http://www.ecoamerica.cl/pdf_notas/71/73-75_eco71.pdf
- <http://www.redpuentes.org/centro-de-documentos/DocsG/la-responsabilidad-social-empresarial-en-america-latina.doc/download>, 17.08.2008. 10.50 am.
- <http://www.csramericas.org/>
- <http://www.incae.ac.cr/ES/clacds/que-es>
- <http://www.incae.ac.cr/ES/clacds/nuestros-proyectos/archivo-proyectos/proyectos-de-competitividad-clima-de-negocios/corredor-logistico-de-centroamerica/>
- <http://www.empresa.org/>
- <http://www.redpuentes.org/que-es-red-puentes>
- <http://www.sistema.itesm.mx/misc/bcsd-la/home.htm>
- <http://www.ceads.org.ar/quienes.htm>
- http://www.iarse.org/new_site/site/index.php
- <http://www.fundacionbariloche.org.ar/>
- <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx>

- <http://www.firjan.org.br/>
- <http://www.cemefi.org/spanish/index.php>
- <http://www.peru2021.org>
- <http://www.accionrse.cl>
- <http://www.prohumana.cl>
- Servicio de Impuestos Internos, <http://www.sii.cl>
- La Ley N° 18.985 artículo 8, pagina web del Gobierno de Chile, Consejo de la Cultura y las Artes. <http://www.consejodelacultura.cl/portal/galeria/text/text14.pdf>,
- SOFOFA: SOCIEDAD DE FOMENTO FABRIL <http://www.sofofa.cl>,
- http://www.12manage.com/methods_porter_competitive_advantage_es.html
- Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica
<http://www.conicyt.cl/573/propertyvalue-1735.html>.
- FONDEF: Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDEF),
http://www.fondef.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=28
- CORFO <http://www.corfo.cl>
- Revista Capital, <http://www.capital.cl/reportajes-y-entrevistas/4-ranking-rse-2008.-sumando-adeptos-4.html>,
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, BNC,
http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-10-27.0843131984

ANEXOS

1.1.- Explicación de Leyes y Normas en Chile.

En Chile no existe legislación explícita que rijan las actividades socialmente responsables; pero existen algunas leyes que aportan beneficios tributarios y que rigen las donaciones que realizan las empresas a instituciones educacionales y sin fines de lucro.

Ley N° 18.985.

La Ley N° 18.985. Sobre donaciones con fines culturales, llamada también "Ley Valdés", beneficia empresas que donen proyectos, planes o programas de actividades específicas culturales o artísticas, durante un tiempo determinado (no superior a dos años) a universidades e institutos profesionales estatales y particulares, entre otros.

Esta normativa está consagrada en el artículo 8° de la Ley 18.985, de Reforma Tributaria, aprobada en junio de 1990 por el Parlamento y publicada a fines del mismo mes en el Diario Oficial. Fue reformada a través de la ley N° 19.721, del año 2001.

Las modificaciones introducidas en el año 2001 crean nuevos beneficiarios (organizaciones comunitarias; bibliotecas abiertas al público; museos estatales o privados abiertos al público que no persigan fines de lucro, y el Consejo de Monumentos Nacionales. Hasta ahora sólo podían beneficiarse: corporaciones y fundaciones culturales, universidades, institutos profesionales reconocidos por el Estado y bibliotecas); autorizan al Estado para crear doce fondos concursables que permiten al sector público financiar proyectos ejecutados por instituciones privadas que tengan sede en regiones distintas de la Metropolitana; autorizan espectáculos y exposiciones pagadas siempre que se realice igual número de presentaciones gratuitas; autoriza a que aquellas donaciones que no puedan deducirse como crédito se descuenten como gasto necesario para producir la renta; eximen de impuestos a las asignaciones y donaciones testamentarias, y autoriza las donaciones en especies.

Las operaciones realizadas al amparo de esta ley están reguladas además por un reglamento publicado en el Diario Oficial el 12 de febrero de 1991; existe también la Circular N° 33, del Servicio de Impuestos Internos (SII), aparecida en el Diario Oficial del 1° de julio de 1991, que estableció el procedimiento para acreditar la donación para efectos tributarios; y luego de la reforma del año 2001, la circular N° 57 del mismo SII, del 28 de agosto del 2001, actualizó las instrucciones en relación con las modificaciones introducidas.

El Fisco aporta un 50 por ciento del financiamiento, al renunciar al cobro de ciertos tributos, y las empresas privadas o los particulares financian, de sus arcas, el otro 50 por ciento.

Los donantes sólo pueden ser aquellos contribuyentes de Impuesto a la renta de primera categoría e impuesto global complementario, excluyendo a las empresas del Estado o, en que éste último, tenga una participación superior al 50% del capital. Las retribuciones tributarias por este tipo de donación, corresponde a un crédito equivalente al 50% de las donaciones en contra de sus impuestos, ya sean de primera categoría o global complementario.

Esta retribución sólo podrá ser deducida en el caso de que la donación se encuentre incluida en la base impositiva del mismo año; además, el beneficiario deberá entregar un certificado donde avale la donación, en a lo menos tres ejemplares.

Ley N° 19.885.

Publicada en el Diario Oficial de 06 de Agosto del año 2003, establece beneficios tributarios para los contribuyentes de la Primera Categoría que efectúen donaciones a instituciones que prestan servicios directos a personas de escasos recursos o discapacitadas y del fondo mixto de apoyo social y a entidades de carácter político.

La ley sobre las normas generales a las donaciones a entidades sociales y otros organismos, determina que el 50% de las donaciones en dinero que efectúen los contribuyentes del impuesto de primera categoría (excluyendo empresas del estado, o en la que éste o sus instituciones participen), podrá ser deducido como crédito contra el impuesto de primera categoría que afecte a las rentas del ejercicio en que se efectuó la donación. Los donantes deberán informar al Servicio de Impuestos Internos, el monto de las donaciones y la identidad del mismo.

Esta normativa va dirigida a financiar proyectos o programas de corporaciones o fundaciones, cuyo objetivo sea el establecido en sus estatutos que la regulan en su actividad real, proveer directamente servicios a personas de escasos recursos o discapacitados, entre otros. Dentro del financiamiento que se realizará, hasta un 5% de ellos puede ser destinado a proyectos de desarrollo institucional, tales como capacitación de voluntarios, mejoramiento de procesos de capacitación, entre otros.

Las donaciones a que se refiere la ley deberán estar dirigidas a financiar proyectos o programas de corporaciones o fundaciones. Estas corporaciones o fundaciones deberán estar constituidas conforme a las normas del Título XXXIII del Libro I del Código Civil, tener por finalidad de acuerdo al objeto establecido en sus estatutos que la regulan como en su actividad real, proveer directamente servicios a personas de escasos recursos o discapacitadas y estar incorporadas al Registro de Donatarios y Proyectos Elegibles, que

elabora el Ministerio de Planificación y Cooperación, de acuerdo a los criterios y mecanismos generales y específicos que establece esta ley y su reglamento.

Para que procedan estos beneficios tributarios, la donación total con fines sociales debe componerse de dos partes:

- donación directa a una iniciativa del Banco de Proyectos, presentada por una fundación o corporación inscrita en el Registro de Instituciones Donatarias;
- donación de al menos el 33% del total al Fondo Mixto de Apoyo Social. La creación del Fondo Mixto responde a la necesidad de superar la inequidad en el acceso a donaciones con beneficios tributarios.

Ley N° 19.247.

La ley de donaciones con fines educacionales (N° 19.247), tiene como fin los proyectos educacionales que tengan como objetivo la formación y desarrollo de los alumnos, permitiendo mejorar o mantener la calidad de educación que se imparte en uno o más establecimientos; este proyecto no puede tener una duración superior a cuatro años, y sólo se podrá iniciar una vez comprometido todo su financiamiento.

Los beneficiarios corresponden a establecimientos educacionales administrados directamente por las Municipalidades o por sus corporaciones, establecimientos de educación media técnico – profesional. Los donantes, son aquellos contribuyentes de primera categoría, excluidas las empresas del Estado y aquellas en que éste, sus organismos o empresas y municipalidades, tengan una participación o interés superior al 50% del capital. La retribución tributaria obtenida por los donantes, es de un crédito en contra del impuesto de primera categoría del 50% de las donaciones efectivamente pagadas.

Proyecto de ley que busca perfeccionar la ley de donaciones con fines sociales.

Con fecha 5 de Septiembre de 2007 la Presidenta de la República envió al Congreso Nacional un proyecto de ley que modifica la ley N° 19.885, referida a donaciones con beneficios tributarios con el objeto de perfeccionar la ley a fin de incentivar dichas donaciones, equilibrando el incentivo a realizar donaciones, con una distribución equitativa de los beneficios fiscales involucrados.

Actualmente el proyecto ya fue despachado por la Cámara de Diputados y se encuentra en etapa de discusión en el Senado.

HERRAMIENTAS PARA MEDIR INTERNA Y EXTERNAMENTE LA RSE EN LAS EMPRESAS

En la lucha por la internacionalización, el mundo de la empresa está sujeto al cumplimiento de ciertos parámetros para ser más competitivos. Ya sea por obligación de cara al gobierno; para satisfacer al consumidor con su marketing social; o porque realmente desde el interior de la empresa se piensa que optimizará recursos y hará algo “bueno”, la implementación de estándares de calidad, seguridad y no contaminación están a la orden del día. Dentro de las herramientas para medir la RSE se encuentran:

Las Series ISO

Los pioneros en certificaciones o los que más se han extendido a nivel mundial son los correspondientes a la Organización Internacional para la Estandarización (siglas ISO en inglés). Las series ISO 9000 fueron creadas para internacionalizar y estandarizar los requerimientos en cuanto a sistemas de manejo de la calidad. Las normas originales fueron publicadas en 1987 y revisadas en un primer momento sobre 1994. La última versión ha sido la del 2000. En cuanto a Responsabilidad Social de la Empresa la ISO tiene un grupo de trabajo que esta desarrollando una serie de parámetros que pueda lanzar como la conocida seria ISO 9000. Como ésta se encuentra en fase de implementación se hablará de las que ya están funcionando.

Estas series son genéricas y están diseñadas para aplicarse en sectores tanto productivos como de servicios, aunque muchos países han creado y seguido sus propios estándares equivalentes a la ISO 9000, estas han sido las que mas reconocimiento global tienen.

En el año 2000 los estándares ISO 9000 se basan en 4 principales sistemas que son:

- ISO 9000: Sistemas del manejo de calidad (Concepto y vocabulario)
- ISO 9001: Sistemas del manejo de calidad (Requisitos)
- ISO 9004: Sistemas del manejo de calidad (Líneas maestras)
- ISO 10011: Líneas maestras para auditar sistemas de calidad

ISO 9001:2000

Esta ISO fue desarrollada sobre una estructura simple basada en procesos. Esta nueva estructura es compatible con el ciclo de mejora " Plan-Do-Check-Act" mejorando el ciclo usado en la ISO 14000 sobre sistemas de dirección ambiental. Los 20 elementos contenidos en la versión de 1994 de la ISO 9001 son claramente identificables en la nueva estructura basada en procesos. Los puntos que se revisaron son:

- Sistema de Dirección de la Calidad
- Responsabilidad en la Dirección
- Dirección de Recursos

- Realización de Producto
- Medida, Análisis y Mejora

Los estándares son diseñados para mirar todos los procesos importantes que afectan la calidad, desde la revisión inicial de contratos recibidos de clientes, al embalaje y envío del producto final. La intención es proporcionar una línea universal para la dirección de la calidad que puede ser usada por empresas en el mundo entero.

Es importante destacar que la nueva ISO 9001:2000 introduce de forma indirecta conceptos medioambientales. Es decir, que en el capítulo "Gestión de los Recursos" hay unos subcapítulos 6.3 Infraestructura y 6.4 Ambiente de trabajo que de alguna forma introducen el tema medioambiental. Dentro de una organización un factor medioambiental importante es la Infraestructura que mantiene (computadores, transportes, etc.). Hoy en día es necesario que se evalúen los efectos contaminadores de esta infraestructura. Otro factor importante es el Ambiente de Trabajo ya que para que el personal pueda disponer de un buen ambiente laboral es necesario que se cumplan criterios como limpieza, orden, entre otros.

ISO 14000

Esta serie consiste en varios documentos para la Dirección de Sistemas Ambientales, cubre una gama de disciplinas, desde el sistema básico, a la auditoria y normas de producto. Hay sólo un estándar auditable, ISO 14001; los documentos adicionales son directrices para sujetos tales como la revisión de principios y procesos, los sistemas de evaluación, etc.

ISO 14001: Sistemas de Dirección Ambiental y Especificaciones: Este estándar contiene los elementos principales para un Sistema de Dirección Ambiental eficaz, cubriendo aspectos medioambientales e impacto de los procesos de la empresa, productos y servicios. Esto puede ser aplicado tanto para sectores productivos como de servicios, el estándar requiere que una empresa declare lo que hace respecto a la dirección ambiental y como se adhiere a estos procesos, procedimientos, y actividades.

Los elementos principales del estándar son:

- Política Ambiental
- Planificación
- Puesta en práctica y Operación
- Comprobación y Acción Correctiva
- Revisión de la Dirección

Por otro lado las empresas que están certificadas por ISO 14000 tienen que tener un producto o servicio de calidad y de alguna manera también tienen que cumplir los estándares de la ISO 9001:2000. Dos de los conceptos principales en la ISO 14001 son la mejora continua y el cumplimiento regulator.

b. OHSAS 18001

OHSAS son las siglas de Occupational Health and Safety Assessment Series, que promueve el Sistema de Salud Ocupacional y Dirección de Seguridad (OHSMS).

La certificación de Salud Ocupacional y Dirección de Sistemas de seguridad (OHSMS) tiene un mercado relativamente nuevo. Su objetivo principal es el reconocimiento del valor de una certificación que verifique los sistemas de dirección de la seguridad en una empresa, asegurando que la legislación existente se dirija al mejoramiento de la imagen de la organización.

Se busca reducir el número de accidentes de trabajo, implementar un sistema de dirección que agrupe calidad, medioambiente, salud y seguridad, asegurar una legislación apropiada.

La Salud Ocupacional y la Serie de Evaluación de seguridad (OHSAS)-18001 "Especificaciones" y el acompañamiento OHSAS 18002, "Directrices para la implementación de OHSAS 18001" proporcionan estándares reconocibles por la OH&S los cuales pueden ser evaluados y certificados.

La rama sobre Salud y Seguridad Ocupacional de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) ha propuesto estas directrices para la dirección de Sistemas de Salud y Seguridad Ocupacional. Los directivos de la OIT aprobaron el texto de estas directrices en su 281 Sesión (junio de 2001).

c. AA 1000

Este estándar de Aseguramiento está desarrollado para confirmar la credibilidad y la calidad del funcionamiento social, ambiental y económico de la empresa. El AA1000 fue lanzado el 25 de marzo de 2003, después de un proceso internacional de consulta, utilizando la experiencia práctica, las consultas con sectores de la sociedad públicos y civiles. El Estándar se dirige hacia la necesidad de un acercamiento entre datos cualitativos y cuantitativos que resulten de un rendimiento sustentable más los sistemas que muestren resultados sobre el funcionamiento.

Este fue diseñado como complemento del GRI (Guidelines Reporting Initiatives) y otras propuestas de empresas para estandarizar y abrir la información de las organizaciones. Es el primer estándar de aseguramiento sin propiedad de nadie, de fuente abierta, que cubre una gama completa para el rendimiento y la transparencia en una organización.

El Estándar de Aseguramiento AA1000 esta basado en la evaluación de informes siguiendo tres principios:

- **Materialidad:** El informe de sustentabilidad proporciona una cuenta que cubre todas las áreas de funcionamiento, para que los *stakeholders* puedan juzgar el funcionamiento de la organización siguiendo criterios de la *triple bottom line*.
- **Entereza:** Es la información completa y exacta para evaluar y entender el funcionamiento de la organización en todas sus áreas.
- **Sensibilidad:** La organización ha respondido coherente y consistentemente a las preocupaciones y a los intereses de los *stakeholders*.

El estándar AA1000 cubre los principios que definen un proceso de aseguramiento fuerte y creíble, los elementos esenciales de una declaración pública de aseguramiento, y la independencia, imparcialidad y exigencias que se demanda de los abastecedores de aseguramiento.

d. SA 8000

Este estándar esta enfocado hacia la revisión y la certificación del cumplimiento de la responsabilidad corporativa. El SA8000 fue desarrollado y probado sobre el terreno por el Council on Economic Priorities (CEP), y asistido por un Consejo internacional consultivo que incluye a representantes de corporaciones prominentes, organizaciones de derechos humanos, profesionales de certificación, académicos y trabajadores. La razón del estándar es la creencia de que los lugares de trabajo deben ser manejados de tal manera que no afecten los derechos humanos básicos y que la Dirección es responsable de garantizarlos.

El estándar esta basado en varias normas sobre derechos humanos que incluyen la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas. La SA8000 proporciona normas fácilmente medibles y comprobables para certificar el funcionamiento de empresas en nueve áreas esenciales:

- **El Trabajo Infantil:** Prohíbe el trabajo infantil (debajo de los 15 años, en la mayor parte de casos). Las empresas Certificadas también deben asegurar fondos para la educación de los niños quienes podrían perder los empleos como consecuencia de este estándar.
- **El Trabajo Forzado:** También prohibido. Los trabajadores no tendrán que dar sus documentos de identidad o pagar "depósitos" como condiciones de empleo.

- **La Salud y la Seguridad:** Las empresas deben seguir normas básicas para garantizar la salud y el ambiente sano en el lugar de trabajo, incluyendo el agua potable, instalaciones sanitarias, equipo de seguridad y la educación al respecto.
- **Libertad de Asociación:-** Proteger los derechos de los trabajadores para formar y unirse a sindicatos y negociar colectivamente, sin miedo a represalias.
- **Discriminación:** No debe existir ninguna discriminación en razón de la raza, el origen, la religión, la incapacidad física, la orientación sexual, el sexo, o la afiliación política.
- **Prácticas Disciplinarias:** Se prohíben castigos corporales, la coacción mental o física y el abuso verbal a los trabajadores. Las horas de trabajo, donde se prevea una semana de trabajo máximo de 48 horas, con un día libre, mínimo, por semana, y un tope de horas extraordinarias de 12 horas por semana remuneradas en una tarifa legal.
- **La Remuneración:** Los Salarios pagados deben cumplir todas las normas mínimas legales y proporcionar el ingreso suficiente para cubrir las necesidades básicas, con al menos algún ingreso discrecional.
- **La Dirección:** Debe definir procedimientos para la puesta en práctica de una dirección eficaz y la revisión del cumplimiento del estándar SA8000, designando el personal responsable de registros, de gestión de solicitudes y la toma de acciones correctivas.

e. El Modelo de Excelencia EFQM

Fue presentado a principios de 1992 como el marco de referencia para evaluar los criterios del Premio de Calidad Europeo. La eficacia del Modelo de Excelencia EFQM esta en su empleo extendido por el sistema de dirección y la autovaloración de la organización. Muchas veces él ha sido la base para la mayoría de Premios de Calidad nacionales y regionales.

El Modelo de Excelencia EFQM es un marco no-preceptivo basado en nueve criterios. Cinco de estos son 'Proactivos' y cuatro son 'de Resultados'. Los criterios 'Proactivos' cubren lo que una organización hace. Los criterios 'de Resultados' cubren lo que una organización alcanza. 'Los resultados' son causados por 'la actividad' y ellos ayudan a mejorar el producto. El Modelo reconoce que hay muchas aproximaciones para alcanzar la excelencia sustentable en todos los aspectos del funcionamiento de una organización, esta basado en la premisa: Resultados excelentes en lo que concierne al funcionamiento, los clientes, la gente y la sociedad pueden ser alcanzados logrando el liderazgo en cuanto a políticas y estrategias implementadas a través de la grupos de gente, recursos, y procesos. La autovaloración tiene una amplia aplicabilidad en organizaciones grandes y pequeñas, tanto públicas como privadas.

Conceptos Fundamentales que sostienen el Modelo de EFQM:

1. Orientación a Resultados
2. Excelencia en el logro de resultados que satisfagan a los *stakeholders*
3. Focalización en el Cliente
4. La excelencia es crear valor sustentable para el cliente
5. Liderazgo y constancia
6. La excelencia es un liderazgo visionario e inspirador, ajustado a los propósitos de la organización
7. Dirección por Procesos y Hechos
8. La excelencia es manejada por un juego de sistemas interdependientes e interrelacionados, procesos y hechos.
9. El Desarrollo y la participación de la gente
10. La excelencia es maximizar la contribución de los empleados a través de su desarrollo y participación.
11. El aprendizaje continuo, la innovación y la mejora
12. La excelencia desafía el *status quo* y efectúa el cambio usando el estudio para crear mejora e innovación.
13. La excelencia desarrolla y mantiene sociedades que agregan valor.
14. La Responsabilidad Corporativa Social
15. La excelencia excede el marco regulador en el que la organización funciona y se esfuerza por entender y responder a las expectativas de los *stakeholders*.

f. Las directrices del GRI

El Global Reporting Initiative es una iniciativa internacional a largo plazo, promovida por un conjunto diverso de partes interesadas o interlocutores, cuya misión es desarrollar y diseminar a nivel global las guías necesarias para aquellas organizaciones que, de manera voluntaria, quieren emitir informes sobre la sostenibilidad de las dimensiones económicas, sociales y ambientales de sus actividades, productos y servicios.

La dimensión económica incluye los informes financieros de la empresa, y entre otros aspectos tales como salarios y beneficios, la productividad del trabajo, la creación de empleo, las inversiones en I+D y la inversión en el capital humano etc.

La dimensión social incluye aspectos como la seguridad e higiene en el trabajo, la retención en el empleo, los derechos de los trabajadores, los salarios y condiciones de trabajo en las empresas subcontratadas etc.

La dimensión ambiental hace referencia al impacto en el medio natural de las actividades de la empresa. Incluye la utilización de recursos materiales y energéticos, las

emisiones a la atmósfera, los efluentes contaminantes, los residuos sólidos, los impactos ambientales en la salud humana etc.

La información que se consiga de estas tres áreas de la empresa tiene como objetivo proporcionar una imagen lo más fiel posible del impacto social y ambiental de la actividad que desarrolla la organización, de manera que los diferentes interlocutores – accionistas, clientes, trabajadores, administraciones públicas, ONG, puedan adoptar decisiones debidamente informadas sobre la misma. La información a partir de la cual se trabaja debe ser relevante, fidedigna, clara, comparable, verificable, y actual.

g. Estándar Israelí (SI 10000)

Es estándar sobre Responsabilidad Social e involucramiento en la comunidad. En el 2001, el Instituto de Normalización Israelí lo elaboró con la ayuda de organizaciones sociales, incluyéndose a varios miembros del Knesset (el Parlamento). El estándar incorpora la política corporativa de la empresa, la participación de empleado, la asignación de los recursos, el ambiente de trabajo interno, la ética, la transparencia, etc.

Este estándar a parte de desarrollar el tema de las condiciones laborales hacia dentro de la empresa y el tema de la responsabilidad corporativa, ha agregado el aspecto importante de la participación de comunidad en la organización y viceversa, incluyendo contribuciones monetarias, y ha comenzado a estructurar el documento siguiendo la línea de otros estándares internacionales.

El Estándar SI 10000 contiene entre otros temas: responsabilidad de la dirección, la asignación de los recursos, la responsabilidad del empleado y la participación en el logro de la calidad del ambiente en el que trabaja, la ética, la transparencia, la comunicación, las acciones correctivas y preventivas, la formación continuada, el control de calidad en los productos, entre otros.

Los anteriores estándares prevén certificaciones (en algunos casos no, como los GRI), y la empresa que asuma su proyecto de conseguir implementar muchas de las normas y regulaciones que algunos de los estándares nombrados anteriormente contienen, debe ser conciente de recorrer un largo camino. Cambiar la percepción de la gente es difícil, y superar el modelo de empresa que solo busca el rendimiento económico es tanto más complicado en países que están en vías de desarrollo. Sin embargo deben implementarse vías que puedan evaluar conscientemente la sostenibilidad de una empresa en todos los sentidos.

En cuanto a las Certificaciones, podemos decir que la mayoría de ellas se obtienen con la contratación de “asesores” que prestan sus conocimientos para ajustar manuales, documentos y directrices de la empresa a los requerimientos de la certificación. Muchas veces el trabajo se hace desde adentro pero en este sentido la existencia de una dependencia o una persona que se encargue de implementar los requerimientos a la

normativa que tiene la empresa es fundamental, es importante que desde adentro se realice el cambio o la implementación, más que un asesoramiento lo ideal sería un acompañamiento al personal de la empresa ya que desde dentro se sigue, se crea y se cambia según la forma de manejo en la organización.

Por otro lado, en este mercado vemos que cada día surgen empresas que manejan “Sellos de Garantía” “Certificados de Calidad” o “Marcas de Buen Hacer”, el problema hoy por hoy es lograr implementar parámetros que mejoren las condiciones laborales internas, la relación con la comunidad –que no solo es inversión social-, de respeto ambiental, entre otras, más allá de rótulos o diplomas que pueden ser solo lavaderos de imagen.

Con la creación de certificados y consultorías organizacionales, se logra avanzar en el estudio de este gran tema. Por otro lado, el mismo mercado se encarga de premiar o despreciar a las empresas que manejan positiva o negativamente, criterios éticos a la hora de conducir sus negocios. Uno de los puntos de referencia, como es la cotización en bolsa, maneja un sinnúmero de índices que muestran las empresas que cotizan, y siendo rentables, realizan una labor importante siguiendo un plan de trabajo que implica un desarrollo sostenible. Pero como hacemos la salvedad, creemos que es del todo importante contar con instituciones acreditadas a nivel nacional o mundial y tener suficientes conocimientos y recursos para evaluar y luego certificar un sistema de calidad en todos los sentidos, ya sea por el análisis de sus “manuales de instrucciones”, por el “coaching” que realizan con la empresa o por las entrevistas que tengan con los empleados que conforman la plantilla.

Con respecto a las normas ISO, la SA 8.000 corresponde a las condiciones de trabajo, y la ISO 14.000 sobre gestión ambiental. Estas normas no están directamente relacionadas con la RSE, pero si podemos vincularlas en alguna medida.

La SA 8.000 la podemos relacionar con las actividades responsables que realiza la empresa internamente con sus empleados, mientras que la ISO 14.000 se puede vincular mediante prácticas responsables hacia la comunidad y medio ambiente. Cabe destacar, que la certificación mediante ISO no es obligatoria, y para la empresa que desee certificarse en ella, ésta sólo dura un período de 3 años. Es por esto, y gracias a la continua investigación y desarrollo de los organismos internacionales encargados de las normas ISO, hoy en día se encuentra en desarrollo la ISO 26.000, dedicada a las prácticas socialmente responsables, ya que se ha considerado y evaluado su importancia a nivel mundial.

ISO 26.000.

Actualmente se encuentra en desarrollo en Brasil, la ISO 26.000, concebida en el año 2002, esperando concretarla el año 2009. Esta normativa espera certificar y regular aquellas prácticas socialmente responsables, pero enfocadas a tres grandes aristas: ***seguridad laboral, prevención de riesgos laborales y medio ambiente.***

Al igual que las otras normas ISO, ésta será de carácter voluntario, aunque no se emitirá certificado alguno que lo acredite. Aún así, sus impulsores están confiados en la importancia y relevancia de esta normativa, por lo que creen que se convertirá en el nuevo estándar del mundo de los negocios, donde en un futuro próximo, el mercado exija una certificación, o al menos un papel que indique que la empresa está en proceso, al igual que las otras normas ISO.

Aún así, y a pesar de que recién se están creando los lineamientos de esta normativa, ya crecen los detractores a este proceso, fundamentándose en la falta de coordinación de los más de 40 países involucrados, ya que existen países pertenecientes a Europa y América que son mucho más exigentes en cuanto a las políticas medioambientales y sociales, que otros que están en pleno desarrollo.

Para muchas empresas, el hecho de formalizar el concepto de RSE, y más aún, normalizarlo mediante una certificación ISO, hace que se pierda el concepto filantrópico que trae desde sus comienzos.

En relación a Chile, por el hecho de ser un país exportador, el certificarse mediante esta nueva normativa le significará beneficios, ya que reflejará la seriedad y transparencia de nuestras empresas, sobretudo para el mercado europeo y estadounidense, donde los consumidores son exigentes y preocupados sobre el tema.

Guillermo García (Representante de la Confederación de la Producción y del Comercio CPC, comentario realizado en el marco de lanzamiento del informe Sustentable de Codelco) afirma: "Chile decidió jugar en las grandes ligas, por lo tanto, es imperativo adecuarnos a estas regulaciones...", poniendo énfasis en el hecho de que el concepto de RSE en Chile, aún es complejo y no integrado del todo. "Este tipo de conceptos complican al sector empresarial porque son un poco etéreos, intangibles muchas veces, que tienen múltiples definiciones. Pasan desde la filantropía hasta concepciones de derechos humanos, sistemas de gestión y diversidad, lo que hace tremendamente complejo ponerse de acuerdo en lo que una sociedad entiende por responsabilidad social. Desde el punto de vista empresarial, nos interesa una pauta mínima, o sea, cómo nosotros respondemos a esta exigencia o a estas expectativas de la comunidad".